



저작자표시-비영리-동일조건변경허락 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.
- 이차적 저작물을 작성할 수 있습니다.

다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



동일조건변경허락. 귀하가 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공했을 경우에는, 이 저작물과 동일한 이용허락조건하에서만 배포할 수 있습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

생활과학석사학위논문

소비자분쟁조정에 대한 연구
- 소비자분쟁조정위원회의
사례를 중심으로 -

2012년 8월

서울대학교 대학원

소비자학과

이 은 경

소비자분쟁조정에 대한 연구
- 소비자분쟁조정위원회의
사례를 중심으로 -

지도교수 여 정 성

이 논문을 생활과학석사 학위논문으로 제출함
2012년 4월

서울대학교 대학원
소비자학과
이 은 경

이은경의 생활과학석사 학위논문을 인준함
2012년 6월

위 원 장 _____ (인)

부위원장 _____ (인)

위 원 _____ (인)

국문초록

소비자분쟁조정에 대한 연구

- 소비자분쟁조정위원회의 사례를 중심으로 -

소비자피해는 소액다수라는 특징이 있어 피해구제가 곤란한 경우가 많다. 따라서 피해구제에 있어 비용과 시간의 부담을 줄일 수 있는 대체적인 분쟁해결수단의 필요성이 인정된다. 조정제도는 당사자의 사정을 배려하고 상호양보를 통한 해결 방안을 제시함으로써 법률에 의해 엄격한 판단을 내리는 소송보다 더 유연하게 분쟁을 처리할 수 있고, 분야별 전문가가 직접 참여함으로써 전문성을 확보할 수 있으며, 비용이 거의 들지 않는 등의 장점이 있다. 특히 이해관계 당사자가 절차에 참여하여 자신의 의견을 반영할 수 있다는 점에서 소비자분쟁조정사례는 근본적인 소비자 문제와 이상적인 소비자피해구제의 양상을 보여준다. 이에 본 연구에서는 소비자분쟁조정 사례를 통해 국내 소비자분쟁조정제도의 발전 방향을 제시하고자 하였다.

사례분석을 통한 소비자분쟁조정에 대한 연구를 위하여, 우선 소비자 분쟁 해결을 위해 이용될 수 있는 각종 분쟁조정위원회에 대하여 살펴보았다. 다음으로 결정례 분석을 통하여 소비자분쟁과 소비자피해구제가 어떻게 이루어지는지 알아보았다. 분석자료는 한국소비자원 홈페이지에 게시된 소비자분쟁조정위원회의 결정례로, 2010~2011년 2년간 수집된 총 242개의 사례이다. 분석기준으로는 상품유형별, 거래방법별, 분쟁유형별, 분쟁내용별, 귀책의 소재별, 소비자피해유형별, 분쟁해결기준 적용별, 그리고 당사자 주장이 어떻게 채택되었는지를 살펴보았다.

이러한 연구를 토대로 도출한 결론은 다음과 같다.

첫째, 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회의 규정을 견고하게 보완할 필요가 있다. 분석결과, 위원회를 구성하는 위원의 자격에 대하여 법령에서 규정하고 있지 않은 경우가 있었고, 당사자 수락기간에 있어서도 규정이 없는 경우가 많았다. 또한 위원의 제척·기피·회피 제도

가 없는 분쟁조정위원회도 다수 있었다. 이러한 규정의 미비는 궁극적으로 분쟁조정위원회의 위상을 약화시키고, 분쟁조정의 신뢰성과 효율성을 저하시키는 요인이 될 수 있으므로 규정의 보완이 필요하다.

둘째, 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회의 통일성 있는 정비가 필요하다. 현재 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회는, 소비자와 사업자 사이의 분쟁 일반을 다루고 있는 분쟁조정위원회와 전문분야의 분쟁을 다루는 분쟁조정위원회가 혼재되어 있어, 한 사건이 여러 분쟁조정위원회의 분쟁조정대상이 되는 경우가 발생한다. 하지만 분쟁조정의 신청주체와 조정효력, 당사자 수락기간에서 차이를 보이기 때문에, 같은 사안으로 인한 분쟁이더라도 분쟁조정위원회마다 다른 결과를 갖게 된다. 분쟁조정위원회는 설립의 취지와 실무내용에 따라 기구의 자율성과 다양성을 보장할 필요가 있지만, 이처럼 조정의 본질과 관련된 규정은 통일성 있게 정비되는 방안이 모색되어야 할 것이다.

셋째, 소비자보호를 위한 정보정책이 강조되어야 할 필요가 있으며, 불공정약관에 대한 규제를 강화할 필요가 있다. 소비자분쟁조정사례의 분석결과, 분쟁내용이 단순사실관계에 관한 분쟁도 다소 포함되어 있었으며, 이러한 분쟁은 시일이 지난 후에 판단하는 것이 어렵고 명확한 증거를 찾기 힘들기 때문에 분쟁해결에 있어 가능성에 의해 처리하는 경향이 있었다. 단순사실관계에 관한 분쟁에는 정보문제가 많이 포함되어 있었는데, 설명의무의 이행여부나 특약의 고지여부 등이 문제되는 경우가 많았다. 특히 전문적이 지식이 필요한 보건의료 상품에서 많이 나타나는데, 사업자의 설명의무에 대하여 진료차트의 기록상에서 확인하는 등 간접적인 추정의 방식으로 판단하고 있었다. 이러한 분쟁의 발생과 해결방식을 보면, 소비자거래에 있어 정보문제의 심각성과 판단의 어려움을 알 수 있다. 따라서 소비자문제의 근본적인 해결을 위한 정보정책이 보다 더 강조되어야 할 필요가 있다.

또한 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁의 경우, 소비자의 합법적인 청약철회나 계약해지 요구이기 때문에 분쟁의 소지가 없음에도 사업자가 불공정한 약관을 근거로 들어 부당하게 거부하는 경우가 많았다. 이는

불공정약관에 대한 규제정책이 있음에도 직접적인 소비생활과 관련해서 불공정약관이 빈번하게 사용되고 있음을 뜻하며, 이에 대한 규제를 강화할 필요가 있음을 시사한다.

넷째, 효율적인 분쟁조정제도의 운영을 위하여, 분쟁의 소지가 약하거나 분쟁해결의 책임이 명확한 경우는 상담과 합의권고 단계에서 적극적으로 해결하도록 해야 한다. 소비자분쟁조정 사례 분석결과, 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁이 사업자 위법행위 다음으로 많았으며, 모두 단순 환급분쟁이었다. 이러한 분쟁은 특수거래법의 적용에 의해 쉽게 해결될 수 있는 사안이며, 실제 분쟁양상을 살펴봐도 소비자의 합법적인 권리를 사업자가 부당하게 거부하고 있음이 명확한 사안들이었다. 또한 소비자분쟁조정 사례의 분석결과 조정안에 관한 분쟁도 다수 발견되었다. 특히 사업자 위법행위보다 특수거래의 권리행사에서, 손해배상보다 환급분쟁에서 조정안에 관한 분쟁이 많이 발견되었다. 책임분쟁과의 결합 없이 순수 조정안에 관한 분쟁은 책임소재에 있어 합의가 된 사안이므로, 특수거래의 권리행사나 단순 환급문제의 조정안에 관한 분쟁은 조정의 단계까지 오게 될 사안이 아니라고 본다. 이러한 사례들이 분쟁조정에서 많이 나타난다는 것은, 현재 소비자분쟁조정제도의 운영에 자원의 낭비가 있음을 시사한다.

또한 소비자분쟁조정사례에는 소비자분쟁의 신청자가 100% 소비자 혹은 소비자의 가족이었으며, 결정에의 당사자 주장채택도 소비자청구의 방향으로 결정되는 비율이 월등히 높았다. 이는 소비자분쟁조정제도가 분쟁해결보다는 소비자피해구제의 기구로 기능함을 말해준다. 현재 소비자분쟁조정제도는 국내 행정기구의 주도하에 운영되고 있으며, 그 담당 기구도 한국소비자원에서 맡고 있어 소비자분쟁조정의 기능이 단순히 피해구제에 머무르고 있는 실정이다. 소비자분쟁의 특성을 고려하면, 소비자피해구제의 기능은 요구되지만, 지나친 피해구제의 기능은 소비자분쟁조정 제도의 효율성을 저해할 수 있다.

따라서 효율적인 분쟁조정제도의 운영을 위하여 조정의 단계까지 올 필요가 없는 사안은 상담과 합의권고 단계에서 적극적으로 해결되도록

하는 등 보완책이 필요하다. 그리고 사업자들도 소비자의 합법적인 권리를 부당하게 거절하지 않도록 소비자 관련법에 대한 기본적인 이해가 요구된다.

다섯째, 소비자 교육을 통해 소비자의 합리적인 소비를 유도하여야 한다. 소비자 분쟁조정사례에는 소비자의 단순변심으로 인한 청약철회권 행사나 소비자 사유로 인한 계속거래의 계약해지와 같이 거래상 소비자 귀책사유로 인한 분쟁이 많았다. 현행법에 의하면 이러한 권리행사가 합법적이긴 하지만, 합리적인 소비라 할 수는 없으며, 소비자 교육을 통해 소비자 스스로 합리적인 소비를 할 수 있도록 해야 한다.

향후 본 연구에서 개괄한 우리나라의 소비자분쟁해결을 위한 분쟁조정위원회의 현황과 역할을 좀 더 면밀히 검토하고, 다양한 소비자분쟁조정사례를 분석함으로써 좀 더 일반화할 수 있는 연구를 기대해 본다.

주요어 : 소비자분쟁조정, 소비자분쟁, 소비자분쟁조정사례, 피해구제, ADR

학 번 : 2010-23630

목 차

제 1 장 서 론	1
제 2 장 이론적 배경	4
제 1 절 소비자피해구제	4
1. 소비자피해구제의 의의와 필요성	4
2. 국내 소비자피해구제제도의 유형	5
제 2 절 대체적 분쟁해결제도	11
1. 대체적 분쟁해결제도의 개념과 특징	11
2. 대체적 분쟁해결제도의 유형	13
제 3 절 소비자분쟁조정	17
1. 소비자분쟁조정의 개념과 의의와 특징	17
2. 소비자분쟁조정의 기능과 특성	18
3. 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정제도	20
제 3 장 연구문제 및 연구방법	26
제 1 절 연구문제	26
제 2 절 연구방법	27
1. 분석자료	27
2. 소비자분쟁 분류기준의 선정	27
3. 연구방법	30
제 4 장 연구결과 및 분석	31
제 1 절 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정제도	31
1. 위원회 구성	32
2. 분쟁조정의 신청	35

3. 분쟁조정 조정효력과 당사자 수락기간	37
제 2 절 소비자분쟁조정 사례분석	39
1. 상품 및 거래방법 및 분쟁유형	39
2. 분쟁내용	42
3. 거래상 귀책의 소재	45
4. 소비자피해	47
제 3 절 소비자분쟁조정 사례를 통해 본 소비자피해구제 분석 ·	49
1. 분쟁해결기준 적용 여부	49
2. 처리결과	57
3. 당사자 주장의 채택	61
4. 소결	67
제 4 절 주요분쟁에 대한 분석	69
1. 분석항목의 선정	69
2. 사업자 위법행위	70
3. 특수거래의 권리행사	74
 제 5 장 결론 및 제언	 77
제 1 절 요약 및 결론	77
제 2 절 제언	81
 참고문헌	 82
Abstract	86

표 목 차

[표 2-1] 설치 현황	21
[표 3-1] 소비자분쟁조정사례 분석기준	27
[표 4-1] 소비자분쟁 해결을 위한 국내 소비자분쟁조정위원회 의 위원구성과 자격, 제한규정	34
[표 4-2] 소비자분쟁 해결을 위한 국내 소비자분쟁조정위원회 의 신청주체와 신청대상	36
[표 4-3] 소비자분쟁 해결을 위한 국내 소비자분쟁조정위원회 의 조정효력과 당사자 수락기간	37
[표 4-4] 소비자분쟁조정사례의 상품유형	39
[표 4-5] 소비자분쟁조정사례의 거래방법 유형	40
[표 4-6] 소비자분쟁조정사례의 분쟁유형	41
[표 4-7] 소비자분쟁조정사례의 분쟁내용	43
[표 4-8] 소비자분쟁조정사례의 거래상 귀책의 소재	46
[표 4-9] 소비자분쟁조정사례의 소비자피해	47
[표 4-10] 소비자분쟁조정사례의 분쟁해결기준 적용 여부	49
[표 4-11] 적용 법령(다중응답)	51
[표 4-12] 상품유형별 분쟁해결기준 적용 여부	52
[표 4-13] 거래방법별 분쟁해결기준 적용 여부	53
[표 4-14] 분쟁유형별 분쟁해결기준 적용 여부	54
[표 4-15] 귀책의 소재별 분쟁해결기준 적용 여부	55
[표 4-16] 소비자피해별 분쟁해결기준 적용 여부	56
[표 4-17] 처리결과	57
[표 4-18] 상품유형별 처리결과	58
[표 4-19] 거래방법별 처리결과	59
[표 4-20] 분쟁유형별 처리결과	59

[표 4-21] 거래상 귀책의 소재별 처리결과	60
[표 4-22] 소비자피해별 처리결과	61
[표 4-23] 당사자 주장책택	62
[표 4-24] 상품유형별 당사자 주장책택	63
[표 4-25] 거래방법별 당사자 주장책택	64
[표 4-26] 분쟁유형별 당사자 주장책택	65
[표 4-27] 귀책의 소재별 당사자 주장책택	66
[표 4-28] 소비자피해별 당사자 주장책택	67
[표 4-29] 주요분쟁 선정	69

그 립 목 차

[그림 2-1] 한국소비자원 피해구제 절차도	8
--------------------------------	---

제 1 장 서 론

최근 소비자 스스로 적극적인 피해구제의 의지를 갖고 국가 및 관련 기관에 해결을 촉구하는 경우가 늘고 있다. 이에 부응하기 위하여 2010년 2월부터는 소비자원 및 지자체, 소비자단체가 참여하는 전국 규모의 소비자상담센터(1372)를 개통·운영하여 소비자상담 응답률 제고를 위해 노력하고 있으며, 이로 인해 소비자피해구제의 단계적 해결이 좀 더 용이해지고 있는 실정이다.

소비자피해는 시장경제체제에서 소비자와 사업자간의 지위의 격차로 인해 발생하는 구조적 피해이며, 소액·다수라는 특성을 가지고 있다. 또한 소비환경은 정보통신기술의 발달, 최첨단 신기술의 보급과 새로운 거래 방식 출현 등으로 빠르게 변화하고 있으며, 계속해서 새로운 소비자 문제가 생겨나고 있다. 이러한 특성으로 인해 소비자피해구제에 대한 연구는 다각적으로 모색될 필요가 있으며, 소비자피해의 특징을 고려하여 효율적인 피해구제 방안을 강구하는 것이 필요하다.

특히 최근에는 소비자피해구제를 위하여 소비자의 법원への 접근성을 높이는 방법으로 집단소송이나 단체소송, 소액심판제도 등에 대한 관심과 연구가 많아지고 있으며, 또 한편으로는 전 세계적으로 소비자분쟁해결에서 법원을 대체하는 방법인 대체적 분쟁해결 수단에 대한 관심과 시도들이 증가하고 있다.

2007년 7월 OECD 이사회에서 채택해 발표한 “소비자의 분쟁해결 및 구제에 관한 OECD 이사회 권고안”에서는 국제거래를 포함하여 사업자와 소비자의 거래로부터 발생하는 소비자의 경제적 손해에 대한 분쟁해결과 구제에 관한 원칙을 제안하고 있다. 이 권고안은 법적인 구속력은 없지만, 개별적 소비자분쟁해결 및 구제방법으로 재판외 분쟁해결 서비스와 소액소송제도 등을 포함할 것을 권고하고 있다(김판기, 2009). 우리나라에서도 분쟁조정을 20년 넘게 추진해 오고 있으며, 2007년부터는 피해가 비슷한 유형이고, 사건의 중요한 쟁점이 사실상 또는 법률상 동일한 경우 좀 더 효율적으로 분쟁조정을 하기 위하여 집단분쟁조정제도를

시행하고 있다.

이러한 추세는 소비자분쟁이 당사자 간의 합의나 제3자에 의한 알선, 중재, 조정과 같은 방법인 대체적 분쟁해결제도에 의해 해결하는 것이 보다 바람직하기 때문이다. 특히 소비자주권론으로 패러다임이 전환하고 있는 시대에 당사자 주장을 반영한 분쟁조정은 더욱 의미가 있다고 할 수 있다.

소송 대체적 분쟁해결방법의 하나인 분쟁조정제도는 제3자가 분쟁 당사자를 중개하여 양 당사자의 주장을 절충한 해결책을 제시하고 당사자가 이를 받아들임으로서 화해에 이르는 절차이다. 당사자의 사정을 배려하고 상호양보를 통한 해결 방안을 제시함으로써 법률에 의해 엄격한 판단을 내리는 소송보다 더 유연하게 분쟁을 처리할 수 있고, 분야별 전문가가 직접 참여함으로써 전문성을 확보할 수 있으며, 비용이 거의 들지 않는 등의 장점이 있다. 특히 이해관계 당사자가 절차에 참여하여 자신의 의견을 반영할 수 있다는 점에서 소비자분쟁조정사례는 근본적인 소비자 문제와 이상적인 소비자피해구제의 양상을 보여준다고 할 수 있다. 또한 최근에는 분쟁조정 선례를 소비자나 사업자가 인터넷 홈페이지를 통하여 검색할 수 있도록 하여 소비자와 사업자의 분쟁해결에 대한 규범 형성에 도움이 되고 있다.

우리나라에서는 대표적으로 소비자기본법상 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에서 소비자분쟁조정을 담당하고 있다. 현재 한국소비자원은 분쟁조정결정서 내용을 사건개요, 당사자주장, 이유, 결정사항 등으로 정리하여 분쟁조정사례집을 발간하거나 웹사이트 등을 통해 올려놓고 있다. 이러한 분쟁조정사례는 소비자분쟁조정의 특성을 반영한 소비자분쟁과 피해구제의 모습을 보여준다.

이에 본 연구에서는 소비자분쟁조정 사례분석을 통하여 국내 소비자분쟁조정제도의 발전방향을 제시하고자 한다. 우선, 소비자문제와 관련된 분쟁조정에 대한 검토를 통해 국내 소비자분쟁을 해결할 수 있는 분쟁조정위원회에는 어떠한 것들이 있는지 알아보고, 다음으로 소비자분쟁조정위원회에서 내린 조정결정서 내용을 분석하고, 조정결정 근거가 되고 있

는 기준과 처리결과, 그리고 당사자 주장의 채택모습을 보고자 한다.

본 연구의 목적은 소비자분쟁해결에 적용될 수 있는 국내의 분쟁조정 위원회에 대해 알아보고, 실제 조정사례를 분석함으로써, 소비자분쟁조정 에 대한 이해를 도모하고 발전방향을 제시하는 것이라 하겠다.

제 2 장 이론적 배경

제 1 절 소비자피해구제

1. 소비자피해구제의 의의와 필요성

소비자계약은 계약의 양 당사자가 평등하다는 전제 하에 이루어진다. 계약자유 원칙에 따라 합리적인 이성을 가진 자간의 합의를 최우선적으로 존중하고 있으며 합의내용이 신의칙에 위반하지 않는 한 양 당사자는 합의내용에 기속된다. 하지만 최종 소비를 목적으로 구입하는 소비자와 이를 전문적으로 판매하는 사업자간의 지위는 사실상 대등하지 않다.

오늘날의 소비자피해는 ‘구조적 피해’로 현대 경제사회에서 불가피하게 발생하는 문제라 할 수 있다. 가장 근본적인 소비자피해의 원인으로는 소비자와 기업 사이의 대등성을 상실한 불균형적인 관계를 들 수 있다. 특히 신기술상품의 대량소비, 부당한 광고의 성행, 치열한 판매경쟁, 부당한 카르텔의 성행 등은 이러한 근본적인 문제를 더욱 심화시키는 요인이 되고 있다. 이러한 구조상의 소비자피해 원인들은 소비자의 지위를 사업자에 비하여 열약하게 만들었고, 사업자는 자신의 지위를 이용하여 약자인 소비자에게 불리한 내용의 계약체결을 강요하게 되었다. 현실적으로는 사적자치의 원칙이 기능을 충분히 발휘하지 못하고 있으며 소비자는 계약자유 원칙을 향유할 수 없게 되었다.

또한 이러한 상황 하에서 소비자는 조직화되어 있지 않고, 개별적으로는 무력한 거래 주체로서 대기업과 자본에 비하여 매우 불리한 위치에 처해 있어 자력으로 피해구제를 하는 것이 쉽지 않다. 오늘날의 소비자피해는 개인의 능력을 초월하는 것으로 보인다. 따라서 현실적인 양자의 불평등을 고려하여 약자인 소비자가 사업자와 재화 등의 계약을 체결함에 있어서 피해를 입었을 때는 적극적이고 신속하게 피해를 구제할 수 있도록 하는 정책이 필요하다.

소비자기본법은 ‘소비자가 피해보상을 받을 권리’를 소비자의 8대 권리의 하나로 인정하고 있으며(소비자기본법 제4조의 5), 국가 및 지방자치단체에게 소비자권리의 실천을 위해 소비자의 불만 및 피해를 신속·공정하게 처리할 수 있도록 하는 관련조직을 강구하도록 의무화하고 있다(소비자기본법 제6조).

소비자피해 구제제도의 확립은 소비자에게는 소비자의 권익 향상 및 삶의 질을 높이기 위해 필수적이며, 기업으로 하여금 품질보증과 안전관리에 관한 인식을 높여, 위해 방지를 위한 기술을 개발하도록 하게 한다. 또한, 공정한 시장경쟁을 통한 자유경쟁체제를 확립함으로써 궁극적으로는 국민경제의 발전에 기여하게 될 것이다(이정정, 2011).

소비자피해구제는 사후적인 소비자보호방법이라는 점에서 소비자 문제의 소극적인 해결방안이라고 할 수 있다. 그러나 소비자보호를 위한 소비자피해구제제도가 잘 되어 있고 원활히 운영된다면, 기업의 부당행위의 사전방지를 위한 효과적인 방법이 될 수도 있다(이정정, 2011).

특히 과거 열등한 지위에 있는 소비자를 보호하는 데 초점을 맞췄던 ‘보호론적 관점’에서 소비자가 자주적으로 문제를 해결할 수 있도록 지원해 주는 ‘주권론적 관점’으로 패러다임이 전환되는 상황에서, 소비자들이 적극적으로 피해구제를 할 수 있도록 하는 통로를 만들어 주어야 한다. 소비자 스스로 소비자문제해결, 소비자불만해소, 소비자피해구제의 필요성에 대해 인식하고 있으며, 그 요구 또한 증가하고 있다. 국가도 적극적 조정자의 입장에서 소비자피해구제 시스템을 정비해 나갈 필요가 있다.

2. 국내 소비자피해구제제도의 유형

소비자피해구제를 위한 제도로 예방적 구제수단인 리콜제도와 제조물 책임법이 있다. 예방적 구제수단은 사전적 구제수단으로 소비자를 위해로부터 사전에 보호한다는 점에서 의미를 가진다. 하지만 소비자피해가 일단 발생하게 되면 신속하고 공정한 구제가 필요하다.

소비자피해구제의 일반적 절차를 보면, 소비자에게 피해가 발생한 경

우, 우선 소비자 개인이 피해제품 및 서비스를 판매한 사업자에게 연락하여 사업자와의 상호교섭을 통해 피해회복·보상을 얻고자 시도한다. 리콜제도나 사업자의 소비자상담기구를 통한 환불·교환·수리 등 만족할 만한 보상이 이루어지지 않으면, 소비자단체, 한국소비자원, 지방자치단체에 상담 및 피해구제를 요청하게 된다. 소비자단체와 한국소비자원, 지방자치단체에 설치되어 있는 지방소비생활센터는 소비자피해를 접수하여 사업자와의 합의를 권고한다. 이때에 사업자가 합의안을 수락하지 않으면 한국소비자원에 설치된 소비자분쟁조정위원회에 조정을 의뢰하여 구제받는다. 그러나 조정위원회의 결정에도 불구하고 사업자가 이를 수락하지 않아 피해를 구제받지 못하면 법원에 소를 제기하여 사법적으로 구제받을 수밖에 없다(강선희, 2012). 다음에서는 사후적인 소비자피해구제 제도를 피해구제의 주체별로 알아보도록 한다.

1) 사업자에 의한 피해구제(상호교섭에 의한 구제)

소비자가 사업자로부터 구입한 상품이나 용역에 대하여 불만이 있거나 재산 및 신체상의 피해를 입은 경우에 소비자불만이 제기될 때, 그 상품이나 용역의 제공자인 사업자가 피해를 보상하는 형식이다(하명희, 2004).

사업자측은 소비자불만 내지 분쟁해결의 책임이 있기 때문에 소비자 불만에 대응하여 원활한 처리를 위하여 소비자상담실 등의 소비자 피해 접수, 처리기구를 갖추어야 할 것이다. 소비자기본법에서도 사업자의 자율적 불만처리를 권장하고 있다(소비자기본법 제53조, 제54조). 또한 소비자기본법은 국가가 소비자분쟁해결기준을 제정할 수 있도록 하고 있는데(소비자기본법 제16조 제2항), 이에 근거한 분쟁해결기준 등은 소비자와 사업자간의 직접적 분쟁해결이 원활하게 이루어질 수 있도록 하는데 기여하고 있다.

2) 소비자 단체에 의한 피해구제

소비자단체에 의한 피해구제는 소비자단체가 소비자의 대리인이 되어 소비자피해를 구제하는 방법이다. 즉, 소비자들이 스스로의 권익보호를 위해 자주적으로 단체를 결성하여 행정기관에 등록한 소비자단체가 소비자기본법 제28조 제1항 제5호에 의해 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위한 상담·정보제공 및 당사자간의 합의권고를 행함으로써 소비자피해를 구제하는 방법이다.

소비자와 사업자간의 합의가 이루어지지 않을 때에는 소비자를 대리하여 한국소비자원의 분쟁조정위원회에 분쟁조정을 신청할 수도 있을 뿐만 아니라(법 제65조 제1항), 공정거래위원회에 등록한 소비자단체 협의회에서도 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위한 상담·정보제공 및 당사자 사이의 합의의 권고규정(법 제28조 제1항 제5호)에 따른 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위하여 자율적 분쟁조정을 할 수 있다(법 제31조 제1항 본문).

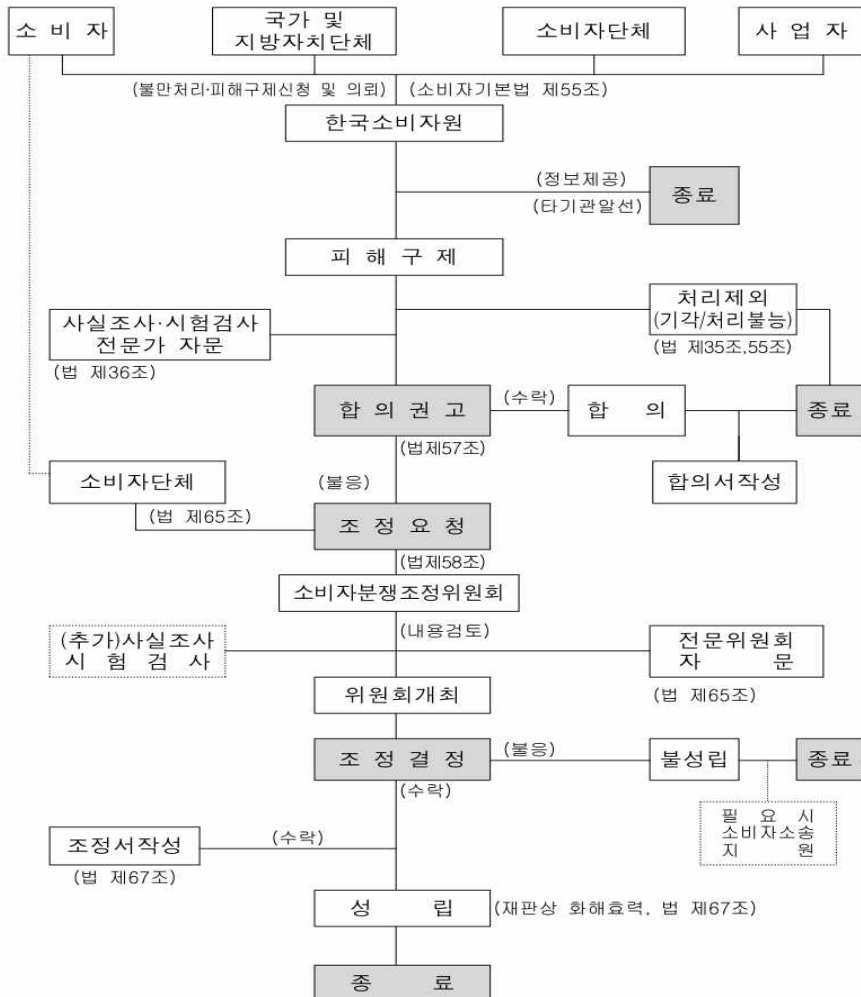
또한 2006년 개정 소비자기본법에서는 일정한 요건을 갖춘 소비자단체·사업자단체·비영리민간단체가 소비자의 생명·신체·재산 등 소비자의 권익을 침해하는 사업자의 위법행위에 대하여 법원에 금지·중지를 청구하는 소비자단체소송제도를 도입하였다(법 제70조, 제73조 및 제75조).

3) 한국소비자원에 의한 피해구제

소비자는 물품의 사용 및 용역의 이용으로 인하여 피해를 입은 경우 한국소비자원에 피해구제를 신청할 수 있다(소비자기본법 제55조 제1항). 또한 국가·지방자치단체 또는 소비자단체가 소비자로부터 피해구제의 신청을 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있으며(소비자기본법 제55조 제2항), 사업자가 소비자로부터 피해구제를 청구 받은 때에는 한국소비자원에 그 처리를 의뢰할 수 있다(소비자기본법 제55조 제3항).

한국소비자원은 소비자의 직접적인 피해구제 청구뿐만 아니라, 국가 및 지방자치단체 또는 사업자가 소비자로부터 피해구제 청구를 받고 의뢰한 것까지 처리하도록 하고 있어 소비자피해구제 전담기구로 기능한다고 할 수 있다(유재운, 2011).

[그림 2-1] 한국소비자원 피해구제 절차도



자료 : 『2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집』

[그림 2-1]은 한국소비자원의 피해구제 절차도이다. 소비자원은 피해구제 신청을 받게 되면, 당사자 주장이 사실인가를 조사하게 되며 필요한 경우는 시험, 검사를 실시 할 수도 있다. 소비자원은 양 당사자의 의견과 사실조사 및 시험, 검사결과, 전문가 자문 등을 거쳐 합의를 권고하게 되는데(소비자기본법 제57조) 합의가 이루어지지 않을 때는 소비자분쟁 조정위원회에 조정을 요청하게 된다(소비자기본법 제65조 제1항). 분쟁 조정 위원회는 조정요청을 받은 날로부터 30일 이내에 조정의결을 하게 되는데, 양 당사자가 조정결과를 통보 받은 날로부터 15일 이내에 조정안을 수락하게 되면 그 조정서의 내용은 재판상 화해와 같은 효력 즉, 법원의 확정판결과 동일한 효력을 갖게 된다.

4) 행정기관 및 공공기관 등에 의한 피해구제

행정기관 및 공공기관 등에 의한 피해구제는 행정기관이 소비자피해와 관련된 분쟁에 개입하여 양 당사자 간에 중재와 조정을 행하거나 시정명령 등으로 소비자피해를 구제하는 방법이다. 국가 및 지방자치단체 등이 소비자기본법이나 관계법률 등에 의해 전담기구를 설치하여 소비자피해를 처리하고 있다(유재운, 2011).

지방자치단체의 경우는 현재 다수의 광역 또는 기초자치단체가 소비자보호과, 지역경제과 등을 설치하여 소비자피해구제를 하고 있다. 하지만 행정기관에서는 분쟁조정의 객관적인 심사절차나 판정권한이 없기 때문에 간접적인 공권력 행사에 그치고 있으며, 분쟁해결에 시험검사가 필요한 경우나 합의권고에 대해 양 당사자의 수락이 이루어지지 않는 경우에는 한국소비자원에 의뢰하여 처리할 수 있다(유재운, 2011).

공공기관의 피해구제 방법을 보면 전문성이 현저하게 높아 그 조정에 있어서 특별한 심의 기구가 필요한 경우 해당 단체나 기구의 도움을 받아 처리할 수 있다. 예를 들면 금융업이나 보험업 그리고 증권업의 경우에는 각 업종에서 발생한 소비자불만 및 피해구제를 현재 금융감독원의 금융분쟁조정위원회에서 처리하고 있다.

5) 법원에 의한 피해구제

법원의 사법적 절차인 민사소송에 의해 소비자피해를 구제하는 방법은 소비자피해의 최종적인 구제방법이다. 사업자가 제공하는 상품이나 용역으로 인하여 피해를 입은 소비자는 당해 사업자를 상대로 법원에 소송을 제기하여 피해구제를 받을 수 있다.

사법구제는 실체법상의 권리가 있어야 가능하다. 소비자와 사업자 사이에 계약관계가 있으면 계약법리를 적용하고 계약이 없는 경우에는 불법행위법리를 적용하여 피해를 구제한다. 그러나 전통법리만으로는 소비자피해를 효과적으로 구제할 수 없어 제조물책임법, 약관규제에관법률(이하 ‘약관규제법’이라 한다), 할부거래에관한법률(이하 ‘할부거래법’이라 한다), 독점규제 및 공정거래에 관한 법률(이하 ‘공정거래법’이라 한다) 등의 법률에서 특별히 피해자 또는 소비자의 입증책임을 완화하고 있다(강선희, 2012).

법원에 의한 피해구제는 소비자에게 절차적으로나 비용적으로 부담이 될 수 있다. 소액·다수라는 특성을 가진 소비자피해를 구제하기 위한 방법으로 소비자단체소송과 소액사건 심판절차가 있다(강선희, 2012).

제 2 절 대체적 분쟁해결제도

근래 들어 각종 분쟁을 해결하기 위하여 법원을 통한 권위적이고 강제적인 분쟁종결이 아닌 상호 합의형성적인 결과를 도출하고자 대체적 분쟁해결방식을 사용하는 경우가 늘고 있다(Nabatchi, 2007; O'Leary et al., 2005; Senger, 2003; 하혜영, 2011 재인용).

대체적 분쟁해결제도(Alternative Dispute Resolution: ADR)가 많은 관심을 끌게 된 이유의 하나는 재판에 의한 분쟁해결이 초래한 여러 가지 현실적인 문제점 때문이다. 분쟁의 성격상 시간과 비용에 비해 분쟁해결의 이익이 작으면 재판에 의한 분쟁해결보다는 대체적 분쟁해결제도에 의존하는 것이 당사자들의 이익에 부합될 것이다. 또한 재판 절차가 요구하는 형식성은 당사자들에게 과도한 부담을 주게 되는 경우도 많아 이를 보완할 수 있는 제도가 필요하게 되었다.

1. 대체적 분쟁해결제도의 개념과 특징

대체적 분쟁해결제도의 '대체적'이라는 것이 의미하는 것은 보통 재판을 대체한다는 의미로 이해되고 있지만 명백한 것은 아니다. 또한 '분쟁' 또는 '해결'의 개념 확정에 있어서도 마찬가지로인데, 법률상의 쟁송 또는 민사상의 분쟁에 한정하는가, 교섭을 통한 당사자의 인식의 변화 정도도 해결에 포함되는가, 해결과정에 제3자가 개입하는 것을 요구하는가, 제3자란 무엇을 의미하는가 등이 문제된다(김상영, 2011).

이처럼 대체적 분쟁해결제도의 개념 정의에 대하여는 각국의 법제나 학자들의 견해에 따른 차이가 있으나, 보통 재판 외 분쟁해결절차, 즉 재판 대체적인 분쟁해결제도로 이해된다고 할 수 있다(강정혜, 2008).

ADR(Alternative Dispute Resolution: ADR)은 담당기관에 따라 사법형, 행정형, 민간형으로 나누어진다. 사법형은 법원에서 행하여지는 ADR로서 민사조정, 가사조정, 재판상 화해 등이 있으며, 행정형은 관련특별법에 의하여 행정부내 또는 행정부 산하기관내에 설치된 각종분쟁조정위

원회가 일반 사인간의 분쟁 해결을 시도하는 것이다. 그리고 민간형은 민간단체에 설치된 분쟁해결기관이다(최광선, 2010).

다양한 종류의 형태의 ADR이 각국에서 도입되고 활발하게 논의되고 있는 현상은 경제생활이 복잡해지고 사회적 갈등 또한 다양해졌기 때문이며, 이에 대한 분쟁 해결 또한 적정하고도 신속하게 이루어져야 한다는 사회적 요구 내지 필요와 관련이 있다(강정혜, 2008). 신속하고도 이용이 편리한 방식의 분쟁해결절차의 도입이 점증적으로 확대되는 이유는 당사자들의 향상되는 권리의식에 부응하여 다양한 권리구제 수단의 선택을 제공해야 한다는 법적 현실의 변화 때문이다. 또한 다양한 권리구제 수단의 선택을 허용하여 신속하고도 간단하게 분쟁의 해결을 도모한다면 이는 사회갈등을 조기에 수습하고 해결함으로써 사회통합과 안정에 기여할 것이다(강정혜, 2008).

ADR의 방식은 다양하지만, 모두 ‘의견을 제시하고 분쟁에 관한 정보를 분쟁당사자들에게 소통시키는 제3자의 관여’라는 특징을 가지며, 또한 형식성, 복잡성 및 소요기간의 측면에서 소송보다 그 정도가 약하다.(김인숙, 2007). 김인숙(2007)은 소액다수의 소비자피해 특성상 소비자분쟁에 있어서도 당사자간의 합의나 제3자에 의한 알선, 중재, 조정과 같은 방법인 ADR에 의해 해결하는 것이 비용과 시간 측면에서 당사자 모두에게 바람직할 수 있다고 한다.

재판을 통한 분쟁해결방식은 중국적으로 그리고 강제력 하에서 분쟁을 종결시킬 수 있는 제도이다. 하지만 절차적으로 복잡하고 비용이 많이 소요될 뿐 아니라 그 해결기간도 장기화되어, 소송 당사자들에게 여전히 갈등을 남겨둔다고 할 수 있다. 이와 비교하여 주로 합의와 중재를 통한 분쟁해결을 내용으로 하는 ADR은 여러 가지 특징과 장점을 가지고 있다. 김지호(2002)의 연구에서는 ADR의 장점을 다음과 같이 정리하고 있다.

첫째, ADR에서는 당사자가 스스로 절차와 결과를 선택하도록 함으로써 민주주의적 가치와 당사자자치를 반영하고 있다. 둘째, ADR에서는 광범위한 범위에서 당사자와 제도의 필요에 부응하는 해결책을 찾을 수

있다. 셋째, 최소한의 비형식적인 절차와 신속하고 저렴한 비용으로 분쟁을 해결할 수 있다. 넷째, 대립당사자를 기본으로 하는 소송절차보다 현대사회의 복잡하고 다수가 관련된 분쟁해결에 더욱 적합할 수 있다. 다섯째, 실정법의 적용을 통해서가 아니라, 일반인의 감각에 맞는 창의적인 실체규범을 창조하여 분쟁을 해결한다. 여섯째, 판결은 입증책임에 따라 승자가 모든 것을 갖는 결과의 가능성이 많지만 ADR은 이에 구속되지 않으면서 양자가 만족할 수 있는 적합한 해결책을 모색할 수 있다. 특히 ADR은 어떤 절대적 우위나 객관적 비중의 차이가 정해지기 어려운 복수의 가치나 이익들이 문제가 되는 다국적 분쟁의 해결에 적합하다는 특징을 가진다.

반면에 단점으로는 다음과 같은 점이 있다(최광선, 2010; 사법연수원, 2006 재인용). 첫째, ADR은 법적 권리의 보호가 아닌 법적 권리의 일부 포기를 전제로 하여 분쟁당사자의 평화를 목적으로 한 것이어서 사회 전체의 관점에서 볼 때 정의가 완벽하게 실행되지 않는다고 한다. 둘째, ADR에 효과적인 증거조사 절차가 결여되어 있어 실체적 진실발견에 입각하여 분쟁을 해결하기 보다는 자의적인 타협에 의하여 분쟁을 해결한다. 셋째, ADR은 분쟁 당사자 사이의 경제적 사회적 지위의 불균형을 간과하고 있으며 강자가 약자로부터 양보를 얻어내는 절차로 전략하기 쉽다(최광선, 2010; 사법연수원, 2006 재인용).

이러한 특징을 갖는 ADR은 사법기능을 박탈한다는 우려가 있지만, 오히려 사법기능을 보완하고 더욱 강화하는 제도라고 할 수 있다. ADR은 소송의 방법이 적용될 경우 비효율적이고 역효과가 날 수 있는 영역에 대해 도입함으로써 기존의 소송제도가 가졌던 한계를 보완하는 역할을 수행할 수 있다. 즉, ADR과 소송은 상호보완적인 관계라 보는 것이 옳다(이원철, 2009).

2. 대체적 분쟁해결제도의 유형

ADR의 유형과 분류기준은 관점에 따라 다양하며, 필요와 상황에 따

라 계속하여 새로운 유형이 생겨날 수 있는 가능성을 가지고 있다(이원철, 2009; 이희정, 2005 재인용). ADR의 유형은 제3자의 개입여부, 개입 정도 및 역할에 따라 다양한 방법으로 나누어진다. 즉 제3자의 개입정도 및 형태에 따라 협상, 조정, 중재, 알선, 간이심리¹⁾, 옴부즈만²⁾, 법원 ADR³⁾ 등 그 유형이 다양하다(오성은, 2007). 이하에서는 ADR 중에서 가장 일반적으로 이용되고 있는 협상, 알선, 조정, 중재에 대해 살펴보고자 한다.

1) 협상

협상이란 서로 갈등이 있는 둘 이상의 사람 또는 집단들이 자주적으로 그들의 갈등을 해결하기 위해 상호작용하는 과정이라 할 수 있다(김경배, 2005). 협상은 ADR의 기본적인 유형으로 분쟁이 발생한 경우 당사자들이 가장 먼저 시도하는 방법이기도 하다. 협상에서 가장 중요한 요소는 분쟁당사자가 협상절차 전 과정을 통제하고 지배할 수 있다는 것이다. 분쟁의 주요쟁점이 무엇인가를 결정하는 사람도 당사자들 자신이며, 최선의 해결책을 결정하는 것도 당사자들이기 때문에 협상이나 조정을 통해 도출된 해결안은 다른 해결안에 비해 훨씬 더 영속성을 가지게 된다(이원철, 2009).

2) 알선, 상담

알선이란 공정한 제3자가 당사자의 일방 또는 쌍방의 요청에 의하여 사건에 개입하여 해결이 될 수 있도록 조언과 타협권유를 통하여 합의를

-
- 1) 간이심리(Mini Trial)란 법률적으로 매우 복잡하거나 그 내용이 전문적인 경우 제3자인 전문가가 예상되는 판결결과를 고지해주고 협상을 하도록 하는 것을 말한다. 즉 화해절차라고도 할 수 있으며 주로 기업간의 상사분쟁에 많이 이용되는 절차이다.
 - 2) 옴부즈만(Pmbudsman)이란 특정 조직내 구성원들의 불만이나 고충사항 또는 행정청에 대한 민원을 제3자가 대변해주고 옹호해주는 제도를 말한다.
 - 3) 법원 ADR(Court Annexed ADR)이란 법원이 개입되어 행하는 ADR로서 법원중재, 법원조정 등이 있다.

유도하는 것으로, 알선과정에서는 특히 분쟁 당사자간의 협력을 필요로 하며 당사자간의 비밀이 보장되고 거래관계를 지속시킬 수 있는 장점이 있다(오승희, 2005).

상담은 엄밀하게 말하면 분쟁해결을 위한 정보를 제공하는 것이나 행정기관, 소비자단체 등 각종의 공·사 단체가 국민이나 소비자 등으로부터 받은 고충을 관계있는 상대방에게 전달하고 그가 가진 행정사의 권력 내지 사실상의 힘을 이용하여 분쟁을 해결하는 방법이다(최광선, 2010).

민원의 형태로 상담을 신청하는 경우에 관련 분쟁조정위원회가 있으면 직권으로 조정에 회부하거나, 조정신청을 안내하여 분쟁해결을 시도할 수 있으므로 법원의 조정제도를 이용하는 입구가 될 수 있다(최광선, 2010). 예를 들면 소비자가 피해를 입어 한국소비자원이나 소비자단체에 민원의 형태로 상담을 신청하는 경우, 상담은 조정제도를 이용하는 통로가 될 수 있다.

3) 조정

조정은 중립적 위치에 있는 제3자가 분쟁당사자들의 동의를 얻어 분쟁당사자 또는 대리인이 쉽게 협상을 하여 분쟁을 해결하도록 도와주는 분쟁해결방법으로, 중립적 제3자가 분쟁당사자의 협상과정에 개입해 서로 수용할 수 있는 합의조건을 도출할 수 있도록 도와주는 절차이다(김경배, 2002).

4) 중재

중재란 분쟁 또는 거래 당사자간의 합의에 따라 사법상의 법률관계에 관한 현존 또는 장래에 발생할 분쟁의 일부 또는 전부를 법원의 판결에 의하지 아니하고 사인인 제3자를 중재인으로 선정하여 중재인의 판정에 맡기는 동시에 그 판정에 복종함으로써 분쟁을 최종적으로 해결하는 제도를 말한다(김경배, 2002).

중재는 당사자간 중재합의가 있어야 하고, 중재의 결과는 강제성을 가질 뿐 아니라 그 효력도 당사자간에는 법원의 확정판결과 동일하며, 국제적인 효력도 인정된다(오승희, 2005). 중재는 국제거래와 관련된 분쟁에서는 소송보다 더 활발히 이용되고 있는데, 우리나라의 상사분쟁에 관한 중재기관으로는 중재법에 따라 설립된 사단법인 대한상사중재원이 있다(최광선, 2010).

제 3 절 소비자분쟁조정

1. 소비자분쟁조정의 개념과 의의

소비자분쟁(consumer dispute)이란 시장경제체제하에서 소비자와 사업자간의 거래관계에서 발생하는 분쟁의 총체다. 구체적으로는 사업자가 생산한 물품이나 용역을 소비자가 소비하는 과정에서 나타나는 불만이나 피해와 이에 대한 사업자의 대응과정에서 파생하는 분쟁을 의미한다(김성천, 2006).

이렇듯 넓은 의미의 소비자분쟁은 소비자피해와 소비자불만을 포괄하며, 좁은 의미의 소비자분쟁은 소비자피해를 지칭한다고 할 수 있다. 본 연구에서 살펴볼 소비자분쟁조정제도는 시장기능 자체만으로 해결할 수 없는 ‘시장기능의 한계영역’에 속하는 문제인 소비자피해를 신속하고 공정하게 해소하여 소비자의 권리를 실현하기 위해 국가 및 지방자치단체, 공공단체 등이 직·간접적으로 소비자피해 구제과정에 개입하는 제도라 할 수 있다. 따라서 소비자분쟁조정제도에서의 소비자분쟁이란 좁은 의미의 소비자분쟁으로 소비자피해를 지칭한다고 할 수 있다.

일반국민은 소비자분쟁조정기관에 대하여 사업자와 소비자의 갈등을 해결하기 위한 분쟁해결기관으로 생각하기보다는 직권에 의한 피해구제기관으로 여기는 경향이 강하다. 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회에서 이루어지는 분쟁조정의 절차를 보아도 이러한 피해구제기관의 성격을 엿볼 수 있다. 소비자분쟁조정위원회의 경우, 신청자는 소비자 사업자 모두 가능하지만 대부분 소비자가 물품의 사용 및 용역으로 인하여 피해를 입은 경우 피해구제 청구를 하게 되고, 소비자원이 합의권고 등을 통해 합의가 이루어지지 아니하면 소비자원장이 소비자분쟁조정위원회에 조정을 요청하게 된다. 또한 소비자분쟁조정위원회의 설립취지나 목적을 고려하면, 소비자피해구제의 성격을 가진다고 볼 수 있다.

2. 소비자분쟁조정의 기능과 특성

백병성(2002)의 연구에서는 소비자분쟁조정의 기능으로 국민통합기능, 갈등해결기능, 정보제공·교육기능, 소비자 대변기능을 제시하였다. 우선, 소비자분쟁조정제도는 분쟁의 당사자가 양보와 타협을 통하여 갈등을 해소할 수 있는 대화의 장을 만들어, 당사자 스스로 불만과 피해에 대한 합의를 통해 계속성을 유지할 수 있도록 국민통합의 기능을 한다.

둘째, 갈등해결 기능을 한다. 대부분의 소비자는 비용의 부담과 절차의 복잡성·장기화로 인하여 법적 절차를 통해 문제를 해결하는 데 어려움을 겪으며, 소비자분쟁조정은 소비자와 사업자 모두에게 상호양보를 요구함으로써 합의에 이르는 절차를 통해 갈등을 해결하는 것이다.

셋째, 정보제공·교육기능을 한다. 분쟁조정과정에서 사업자는 소비자 불만사항을 인지하게 되어 제품의 품질향상과 서비스의 개선을 통해 발전할 수 있는 기회를 얻게 되며, 소비자는 소비자의 권리와 의무에 대한 인식을 갖게 된다. 또한 소비자원은 피해사례와 제품에 대한 정보 등을 공개하여 일반 소비자들에게 주의를 촉구하고 교육적인 목적으로 활용할 수 있다.

마지막으로 소비자 대변기능이 있다. 소비자분쟁조정기구는 조직화되기 힘든 소비자를 대표함으로써 소비자분쟁조정과정에서 드러나는 소비자문제를 인식하고 제도적인 절차를 마련할 것을 정부나 기업체에 촉구하는 역할을 한다.

ADR로서의 소비자분쟁조정제도의 특성을 살펴보면 다음과 같다. 첫째, 분쟁처리 절차의 신속성·간편성이다. 우선 분쟁당사자가 부담하는 비용을 보면, 대부분의 분쟁조정기관이 무료 내지 명목적인 이용료만을 요구하므로, 비용면에서 접근의 어려움은 많지 않다고 볼 수 있다(김인숙, 2007). 제도운영자 측에서도 분쟁을 방지하거나 혹은 비용에 대한 성과가 낮은 소송제도를 통하여 분쟁을 처리함으로써 발생하는 사회적 비용을 회피하려는 목적으로 분쟁조정기관을 설치하며, 조정제도를 통해 보다 효율적으로 분쟁을 해결할 수 있으므로 결국 소비자문제 영역에 있어

전체적인 비용부담을 절감시키는 효과를 얻는다(백병성, 2002). 분쟁해결 기간도 소송에 비하여 짧을 뿐만 아니라, 조정의 회합과정에서 당사자가 자신의 것으로 사용할 수 있는 시간의 양은 오히려 소송보다 많게 된다. 즉, 실제 시간의 밀도가 높고 동시에 처리기간이 짧다고 할 수 있기 때문에 시간적 비용효과면에서 우수하다고 할 수 있다(백병성, 2002).

둘째, 분쟁처리 절차의 유연성이다. 소송에 비하여 법적 또는 절차적 측면에서 실정법에 크게 구속되지 않으므로 대부분의 절차에서 소비자피해 구제를 위해 다양한 요소들을 탄력적으로 고려할 수 있게 된다(오성은, 2007).

셋째, 다양한 분쟁해결기준의 적용이 가능하다. 실체법에 엄격히 구속되는 소송과는 달리 ADR에 있어서는 실체법의 기준이 어느 정도 완화될 수 있는 여지가 있으며 분쟁의 사안을 고려하여 종합적인 해결을 모색할 수 있는 탄력성이 있다(이원철, 2009). 이러한 특성에 관해 부정적으로 바라보는 관점에서는 조정제도를 지나치게 확대하면 국민의 준법정신이나 법치주의 이념을 퇴색시키고, 국민의 재판받을 권리를 침해할 우려가 있다고 한다(백병성, 2002).

넷째, 각 분야의 전문가의 활용 및 참여가 가능하다. 법원의 소송절차에서는 전문가는 간접적인 감정인 등으로만 고려되어 있는 반면에, 분쟁조정제도는 각 사건에 기술적·전문적인 능력을 갖춘 전문가가 분쟁처리에 관여하게 된다는 점에서 차이가 있다. 이와 같이 조정제도는 소송제도에 비하여 전문가의 직접적인 도움을 받을 수 있다는 장점이 있다(오성은, 2007).

다섯째, 분쟁에 대하여 비공개성과 비밀보장이 된다. 만일 조정과정에서 비밀이 유지되지 않으면 분쟁의 이유나 분쟁배후의 정보에 접근할 수 없기 때문에 비밀유지는 조정의 장점일 뿐 아니라 조정성공에 있어 중요한 요소이다(이원철, 2009). 하지만 이러한 비공개성으로 인해 진실성 확보, 공개된 선서하의 증인심문, 증거법칙의 사용과 같이 합리적인 이유를 들어 판결하는 재판에서의 과정이 없어 조정에 대한 신뢰가 형성되는 것이 어렵다는 비판도 있다(백병성, 2002).

이같은 요소들은 법원에서의 분쟁처리 문제점을 보완할 수 있는 소비자분쟁조정제도의 장점으로 볼 수 있다. 하지만 신속성과 간편성에 무게를 두면 충분한 심의와 의논을 하지 않고 분쟁처리가 종료될 위험성이 있으며, 분쟁처리 절차의 유연성을 중시하면 절차상의 공정성이 유지되지 않을 우려가 있다. 특히, 소비자분쟁의 특성상 다양한 분쟁해결기준이 적용될 수 있는데, 법률뿐만 아니라 조리를 분쟁기준으로 하였을 때는 양 당사자가 납득할 수 있도록 조리가 명확하게 존재하는지에 관한 문제가 있을 수 있다(김인숙, 2007).

3. 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정제도

소비자와 사업자간 분쟁해결을 위해 이용될 수 있는 분쟁조정제도에 대하여 고찰하고자 한다. 우리나라에는 행정관청 또는 행정관청 산하기관, 일부 민간단체에 수많은 분쟁조정위원회가 설치되어 있다. 행정관청에 설치되어 있는 경우 상설사무국은 설치되어 있지 아니하고 행정관청 내 해당부서가 주된 다른 업무와 함께 부수업무도 겸무하고 있다. 행정관청 산하기관에 설치되어 있는 위원회는 상설사무국을 가지고 있다. 분쟁조정위원회가 행정관청 또는 그 산하기관에 설치되어 있으면 행정형 ADR, 민간단체에 설치되어 있으면 민간형 ADR 이라고 부를 수 있으나, 관련 특별법에 의해서 규율되고 있는 한 기본적으로 성격에서는 큰 차이가 없다고 할 수 있다(유병현, 2006).

소비자분쟁조정제도도 이 같은 방식으로 행정관청 또는 행정관청 산하기관, 일부 민간단체에 설치되어 있다. 국내 분쟁조정위원회 중 소비자분쟁 해결을 위한 분쟁조정위원회를 총 20개 선별하여 정리하였다. 각 기구의 설치현황은 [표 2-2]에 제시하였다. 소속별로 보면, 자율분쟁조정위원회와 대한상사중재원을 제외한 18개의 조정위원회가 행정형 ADR임을 확인할 수 있다.

소비자와 사업자간의 분쟁을 해결하기 위한 국내의 대체적분쟁해결제도인 소비자분쟁조정제도는 소비자분쟁일반을 다루는 분쟁조정제도와 특정사안에

관한 분쟁을 다루는 분쟁조정제도로 나뉜다. 소비자분쟁조정위원회와 자율분쟁조정위원회 그리고 대한상사중재원 정도가 소비자와 사업자 사이의 분쟁일반을 다루고 있다고 할 수 있다. 나머지 분쟁조정위원회의 경우, 각 설립취지에 따른 전문분야 사건을 다룬다고 할 수 있다.

[표 2-1] 설치 현황

		명칭	소속	방식	설치근거
민간형 ADR		자율분쟁조정위원회	소비자단체협의회	조정	소비자기본법
		대한상사중재원	(사)대한상사중재원	알선·중재	민법
정부 위원회 (중앙)	행정 위원회	전기위원회	지식경제부	재정	전기사업법
	자문 위원회	개인정보분쟁조정위원회	행정안전부	조정	개인정보보호법
		건강보험분쟁조정위원회	보건복지부	심판청구 심리·의결	국민건강보험법
		공제분쟁조정위원회	국토해양부	조정	여객자동차운수사업법
		우체국보험분쟁조정위원회	지식경제부	심의·조정	우체국예금보험에 관한 법률
		콘텐츠분쟁조정위원회	문화체육관광부	조정	콘텐츠산업진흥법
		하자심사분쟁조정위원회	국토해양부	심의·조정	주택법 제46조의2
산하 기관		금융분쟁조정위원회	금융감독원	조정	금융위원회의 설치 등에 관한 법률
		소비자분쟁조정위원회	공정거래위원회	조정	소비자기본법
		언론중재위원회	언론중재위원회	조정·중재	언론중재 및 피해구제 등에 관한 법률
		전자거래분쟁조정위원회	지식경제부	조정	전자거래기본법
		방송통신위원회	방송통신위원회	알선·재정	전기통신사업법
		한국저작권위원회	문화체육관광부	알선·조정	저작권법
독립기관		한국의료분쟁조정중재원	조정중재원	조정·중재	의료사고 피해구제 및 의료분쟁 조정 등에 관한 법률
기초자치단체		공동주택관리분쟁조정위원회	국토해양부	조정	주택법
		대부업관련분쟁조정위원회	광역시·지방자치단체	조정	대부업등의등록및금융이용 자보호에 관한 법률
		임대주택분쟁조정위원회	국토해양부	조정	임대주택법
		환경분쟁조정위원회	환경부(중앙/시·도)	알선·조정 ·재정	환경분쟁조정법

1) 소비자-사업자간 분쟁일반을 다루는 분쟁조정제도

소비자분쟁 일반을 다루는 분쟁조정제도는 소비자기본법상 소비자 분쟁해결의 방법을 들 수 있는데, 소비자분쟁조정위원회와 소비자단체협의회의 자율분쟁조정위원회에 의한 해결이 있다.

소비자기본법은 소비자분쟁을 해결하기 위하여 한국소비자원에 소비자분쟁조정위원회를 두고 있다(소비자기본법 제60조~제69조). 한국소비자원의 주요업무는 소비자의 불만처리 및 피해의 구제에 있으며, 소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁을 신속하고 공정하게 처리하기 위한 기구로 소비자원 내에 소비자분쟁조정위원회를 두고 있다. 소비자분쟁조정위원회는 공정거래위원회의 산하기관인 소비자원에 설치되어 있으며 민원해소의 기능도 하는 행정형 ADR이라 할 수 있다.

소비자기본법상의 분쟁조정제도 중 하나인 자율분쟁조정은 한국소비자단체협의회의 자율적 분쟁조정에 의한 소비자분쟁조정이다. 공정거래위원회에 등록된 소비자단체협의회는 소비자의 불만 및 피해를 처리하기 위하여 자율적 분쟁조정을 할 수 있다(소비자기본법 제31조 1항). 자율분쟁조정위원회의 분쟁조정 대상은 방문판매, 전화권유판매, 다단계판매, 계속거래 등 특수 판매분야와 전자상거래, 통신판매 등 전자상거래분야이다. 그러나 다른 법률의 규정에 따라 설치된 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구로서 대통령이 정하는 기구에서 관장하는 사항은 자율분쟁조정의 대상이 되지 않는다.

또한 민간형 ADR 기구인 대한상사중재원도 소비자분쟁 일반을 다룬다고 할 수 있다. 대한상사중재원은 민법 제32조 및 지식경제부 설립허가에 의해 설립된 비영리 사단법인이며, 법정상설중재기관이다. 대한상사중재원에 의한 중재는 일부 예산이 정부에서 보조되고 있지만 중재의 선정 등의 절차가 순수하게 민간차원에서 이루어지기 때문에 민간형 ADR이라고 볼 수 있다(최석범, 2009). 분쟁해결의 방식을 보면, 대한상사중재원에서는 알선·조정·중재를 모두 담당하고 있지만, 조정은 무역거래자 상호간에 분쟁이 발생한 경우 및 선적전 검사와 관련하여 수출자와 선적전

검사기관간에 분쟁이 발생한 경우에 한하여 인정하고 있다. 따라서 소비자와 사업자간의 문제인 소비자분쟁에 관해서는 알선과 중재만이 이용되고 있다고 할 수 있다.

2) 특정사안에서의 소비자-사업자간 분쟁을 다루는 분쟁조정제도

특정사안에서의 소비자-사업자간 분쟁을 다루는 분쟁조정제도는 당사자 지위가 소비자-사업자간 분쟁일 필요는 없으며, 특정사안에서 소비자-사업자 지위간에 발생할 수 있는 분쟁조정제도를 포함하는 경우를 말한다.

소비자와 사업자간 분쟁은 매우 다양한 방면에서 발생하고 있기 때문에 소비자분쟁을 해결하는 데 이용될 수 있는 분쟁조정제도 또한 다양하다. 특히 전문성이 요구되는 몇몇 분야의 경우 개별 법령에 근거하여 설치된 분쟁조정기구에서 각종 분쟁을 조정하도록 하고 있다. 대표적으로 금융분쟁조정위원회, 환경분쟁조정위원회, 한국저작권위원회, 방송통신위원회, 개인정보분쟁조정위원회, 전기위원회, 우체국보험분쟁조정위원회 등이 있다(소비자기본법 시행령 제25조).

금융분쟁조정위원회는 금융위원회의 설치 등에 관한 법률 제51조를 근거로 하여 금융감독원에 설치되어 있다. 금융분쟁조정위원회는 금융회사와 금융회사 이용자 간의 금융분쟁을 해결하기 위해 설치된 준 사법기구이다.

환경분쟁조정위원회는 환경분쟁조정법 제4조에 근거하여 환경부에 중앙환경분쟁조정위원회를, 특별시·광역시 또는 도에 지방환경분쟁조정위원회를 두고 있다. 국가기관 또는 지방자치단체가 피신청인인 경우에는 중앙환경분쟁조정위원회로 신청하며, 이 밖의 피신청인을 대상으로 하는 경우 또는 피해배상 신청금액이 1억원 이하인 경우는 해당지역 지방환경분쟁조정위원회로 신청하도록 하고 있다. 이처럼 지방조직을 두는 경우에는 조정신청인의 편의를 도모할 수 있고, 신속한 해결의 장점이 있는 반면, 하나의 단일제도를 두는 경우에는 결정과정의 통일성을 도모할 수

있다는 장점이 있다(류지태, 2004).

한국저작권위원회는 저작권과 그 밖에 이 법에 따라 보호되는 권리에 관한 사항을 심의하고 저작권에 관한 분쟁을 조정·심의하며, 저작권의 보호 및 공정한 이용에 필요한 사업을 수행하기 위하여 설립되었다. 저작권관련 분쟁의 경우 소송물 가액이 소액인 경우가 많고, 국민들의 저작권에 대한 의식이 아직 성숙되어 있지 않았으며 저작권 분쟁사건에 대한 법률적 지식이 널리 숙지되어 있지 않다. 따라서 대체적분쟁해결제도에 속하는 저작권위원회의 조정을 통하여 당사자 간의 저작권관련 분쟁을 원만하게 해결할 수 있는 제도를 두고 있다(지혜정, 2012).

방송통신위원회는 통신분야와 방송분야를 구분하여, 통신분야에서는 재정절차를 통해 소비자-사업자간 분쟁을 해결하고 있으며 방송분야에서는 분쟁조정절차를 통해 사업자-사업자간 분쟁을 해결하고 있다. 방송분야의 소비자-사업자간 분쟁해결기구는 따로 없으며, 민원처리절차인 시청자불만처리위원회만을 두고 있다(손금주, 2010). 따라서 방송통신위원회에서는 통신분야에서만 소비자분쟁 해결을 위한 재정절차를 두고 있다고 할 수 있다. 통신분쟁은 방송분쟁과 달리 별도의 조정위원회가 없으며, 방송통신위원회의 본회의에서 직접 심의·의결하도록 되어 있다(이정운, 2010).

방송통신위원회의 현행 분쟁해결절차는 이용자와 사용자간 분쟁해결수단으로서 이용률이 높다고 볼 수 없다. 재정절차는 분쟁 가액이 지나치게 소액이거나 쟁점이 간단한 경우 이용자가 분쟁해결수단으로 사용하기에 부담스러운 면이 있으며, 이러한 이유로 공식적인 분쟁해결기구가 아닌 민원센터를 통해 대부분의 분쟁해결이 시도되고 있는 실정이다(손금주, 2010).

개인정보분쟁조정위원회는 개인정보보호법 제40조에 근거하여 설치되었으며 개인정보분쟁조정위원회 업무를 지원하기 위하여 사무국이 운영되고 있는데, 사무국은 인터넷진흥원(KISA) 내에 두고 있다.

전기위원회는 소비자분쟁 해결을 위한 분쟁조정제도 중 유일한 행정위원회로, 전력산업구조개편을 추진하고 전력산업의 경쟁력을 제고하며

전기소비자의 권익을 보호하기 위하여 설립된 기구이다(양원창, 2007). 전기위원회는 재정만 인정하고 있다. 이는 전기위원회가 전기 분야의 전문적이고 기술적인 규제기관이므로 전기사업과 관련하여 발생하는 분쟁에 대하여 재판에 유사한 판단을 하도록 함으로써 준사법적 권한을 부여한 것이라 할 수 있다(양원창, 2007).

우체국보험분쟁조정위원회는 우체국보험 이해관계인 사이에 발생하는 보험모집 및 보험계약과 관련된 분쟁을 조정하기 위하여 지식경제부장관 소속으로 설치되어 있다.

이 밖에도 건강보험분쟁조정위원회, 공제분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 하자심사분쟁조정위원회, 언론중재위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 한국의료분쟁조정중재원, 공동주택관리분쟁조정위원회, 대부업관련분쟁조정위원회, 임대주택분쟁조정위원회가 있다.

분쟁해결방식은 조정이 대표적이다. 그러나 한국의료분쟁조정중재원과 언론중재위원회는 조정·중재를, 환경분쟁조정위원회에서는 알선·조정·재정을 인정하고 있으며, 한국저작권위원회에서도 알선과 조정을 하고 있다. 그리고 방송통신위원회는 알선과 재정을 인정하고 있으며, 전기위원회의 경우도 재정만 인정하고 있다. 건강보험분쟁조정위원회에서는 심판청구를 심리하고 의결하는 기능만 하고 있다.

류지태(2004)의 연구에서는 각 영역마다 실무내용에 차이가 있기 때문에 이러한 분쟁해결방식을 획일화 하기는 어렵지만, 다양한 선택가능성을 갖고 분쟁해결수단을 운영하는 것이 타당하다는 입장에서는 그 유형이 다양한 것을 선호하게 될 것이라고 한다.

설치근거를 보면, 소비자분쟁해결을 위한 모든 분쟁조정위원회가 법령에 근거하고 있다. 소비자분쟁 일반을 다루는 소비자분쟁조정위원회와 자율분쟁조정위원회는 소비자기본법에 근거하고 있으며, 특별영역의 분쟁을 다루는 분쟁조정기구들은 각각 개별 법률에 근거하고 있다.

제 3 장 연구문제 및 연구방법

제 1 절 연구문제

본 연구의 목적은 조정사례 분석을 통하여 소비자분쟁조정에 대한 이해를 도모하고 발전방향을 제시하는 것이다. 이를 위하여 우선 소비자분쟁해결을 위해 이용될 수 있는 국내의 각종 분쟁조정위원회에 대하여 살펴보고, 다음으로 한국소비자원 홈페이지에 게시된 소비자분쟁조정위원회의 결정례 분석을 통하여 소비자분쟁과 소비자피해구제가 어떻게 이루어지는지 알아보고자 한다. 이에 설정한 연구문제는 다음과 같다.

<연구문제 1> 소비자분쟁을 해결하기 위한 국내 분쟁조정위원회의 특징은 무엇인가?

- 1-1. 위원회는 어떻게 구성되어 있는가?
- 1-2. 조정신청에 어떠한 특징이 있는가?
- 1-3. 조정안의 효력과 당사자 수락기간은 어떠한가?

<연구문제 2> 소비자분쟁조정의 대상이 되는 사례들은 어떠한 특성을 가지는가?

- 2-1. 소비자분쟁조정의 사례에서 소비자분쟁은 어떠한가?
- 2-2. 소비자분쟁조정 사례에서 소비자피해구제는 어떻게 이루어지는가?
- 2-3. 주요상품 분쟁유형별로 분쟁과 피해구제는 어떤 경향이 나타나는가?

제 2 절 연구방법

1. 분석자료

본 연구에서는 2010년~2011년의 소비자분쟁조정위원회의 조정결정사례 중 한국 소비자의 홈페이지에 게시된 자료를 분석자료로 하였다. 2010년에 소비자분쟁조정위원회에서 조정한 분쟁은 835건이며, 2011년에는 975건을 조정하였다. 이 중 한국소비자의 홈페이지에 게시된 242건을 분석자료로 사용하였다.

2. 소비자분쟁 분류기준의 선정

연구문제 2를 수행하기 위하여 다음의 [표 3-1]의 분석기준을 가지고 분석하였다.

[표 3-1] 소비자분쟁조정사례 분석 기준

	분류기준	항목
소비자 분쟁	상품유형	식생활 보건의료 주거시설 생활용품 의생활 자동차기계 정보통신 금융보험 교육문화 레저스포츠 관광운송 기타
	거래방법	일반거래 특수거래(전자상거래, 계속거래, 방문판매, 전화권유, 할부거래)
	분쟁유형	제품의 하자 또는 결함 / 사업자 위법행위 계약파기분쟁 / 특수거래의 권리행사 / 기타
	분쟁내용	단순사실관계에 관한분쟁 / 책임주장에 관한 분쟁 조정안에 관한 분쟁 / 알 수 없음
	귀책의 소재	사업자 귀책사유 / 소비자 귀책사유
	소비자피해유형	발생 내용상 피해: 상품의 하자 / 확대손해(재산·신체) 원인상 거래상 피해: 부당행위 / 부당 표시·광고 / 부당약관 성질상 재산적 피해 / 비재산적(신체·생명) 피해

	분류기준	항목
소비자 피해구제	분쟁해결기준 적용	법령과 소비자분쟁해결기준의 적용 여부
	처리결과	환급 / 손해배상 / 계약해제·해지 / 계약이행 / 수리·보수
	당사자 주장의 채택결과	소비자 청구안대로 / 소비자 청구안이 조정되어 중립 사업자 청구안대로 / 사업자 청구안이 조정되어

1) 상품유형별 분류

상품유형은 한국소비자원 홈페이지에서 소비자분쟁조정위원회의 조정 결정사례를 열거하는 상품별 기준을 그대로 사용하였다. 식생활, 주거·시설, 의생활, 정보통신, 교육·문화, 관광·운송, 보건·의료, 생활용품, 자동차·기계류, 금융·보험, 레저·스포츠, ‘기타’의 총 12개로 분류하였다.

2) 거래방법별 분류

거래의 방법은 일반거래와 특수거래로 분류할 수 있다. 특수거래는 세부적으로 전자상거래, 계속거래, 방문판매, 전화권유, 할부거래로 분류할 수 있다.

3) 분쟁유형별 분류

선행연구의 소비자분쟁 유형을 참고하여, 연구자가 제품의 하자 또는 결함, 사업자 위법행위, 계약과기분쟁, 특수거래의 권리행사, ‘기타’의 다섯 가지로 분류하였다. 분쟁유형을 판단하는 데 있어서는 문제의 사안을 중심으로 살펴보았다. 따라서 당사자 주장과 처리결과까지 고려하여 판단하였다.

특수거래의 권리행사에는 특수거래의 청약철회권 행사와 계속거래의 계약해지권을 포함한다. 특수거래에서 소비자가 청약철회 기간 내에 그 계약에 관한 청약을 철회하려고 할 경우 소비자는 사업자에게 위약금이나 손해배상금을 지급하는 등의 불이익을 받지 않고 자유롭게 할 수 있으며, 청약철회 등을 하면 계약이 처음부터 없었던 것처럼 되기 때문에 소비자와 사업자는 원상회복의무를 부담한다. 이에는 전자상거래, 할부거래, 방문판매, 전화권유판매, 다단계 판매의 청약철회권을 포함한다.

계속거래는 1월 이상 계속하여 재화 등을 공급하는 계약으로 중도에 해지할 경우 대금환급의 제한 또는 위약금에 관한 약정이 있는 거래를 말한다. 이러한 계속거래는 그 성질상 소비자의 철회권에 관한 규정이

없으며, 계약기간 중 언제든지 계약을 해지할 수 있는 계약해지권을 규정하고 있다.

이러한 각각의 권리는 구체적인 요건과 효력에 있어 차이가 있지만, 특수거래의 소비자보호 규정이며, 소비자가 유효한 소비자계약에서 벗어나는데 주된 목적이 있는 권리라는 점에서 공통점이 있기 때문에 이를 묶어 하나의 분쟁유형으로 분류하였다.

4) 분쟁내용별 분류

분쟁내용은 분쟁에서 다투는 사안에 관한 것으로, 연구자가 단순사실 관계에 관한 분쟁, 당사자간의 책임주장에 관한 분쟁, 조정안에 관한 분쟁, ‘알 수 없음’ 이렇게 네 가지 유형으로 분류하였다.

5) 귀책의 소재별 분류

귀책의 소재란 소비자와 사업자의 거래에서 발생한 피해의 책임 소재에 관한 것이다. 귀책의 소재는 사업자 귀책, 소비자 귀책, 사업자 귀책과 소비자 귀책이 함께 존재하여 발생한 분쟁, 귀책이 없는 경우, 귀책의 소재를 확인할 수 없는 경우로 나누어 분류하였다.

6) 소비자피해유형별 분류

소비자피해유형은 발생원인상 피해와 성질상 피해로 나눌 수 있다. 발생원인상 피해는 다시 내용상 피해와 거래상 피해로 나뉜다. 내용상 피해는 상품이나 서비스의 하자가 있는 경우와 당해의 하자로 소비자의 재산이나 신체로의 확대손해가 발생하는 경우로 나눌 수 있다. 거래상 피해는 소비자가 사업자의 상품 및 서비스를 구매하는 거래과정에서 발생하게 되는 피해로 부당행위와 부당 표시·광고, 부당약관으로 인한 피해로 나눌 수 있다. 성질면에서는 재산적 피해와 비재산적 피해, 즉 인적 피해로 나뉜다.

7) 분쟁해결기준 적용별 분류

분쟁을 해결하기 위해 적용된 기준을 분석하기 위해, 크게 법령과 소비자분쟁해결기준이 적용되었는지 살펴보았으며, 적용된 법령을 계산하는 데는 다중응답 코딩을 하였다. 소비자분쟁해결기준에는 표준약관을 포함하여 분석하였다.

8) 처리결과별 분류

처리결과는 환급, 손해배상, 계약해제·해지, 계약이행, 수리·보수, ‘기타’의 여섯 가지로 분류하였다.

9) 당사자 주장의 채택결과별 분류

처리결과에서 당사자 의견이 어떻게 반영되었는지를 살펴보았다. 소비자 청구안대로, 소비자 청구안이 조정되어, 중립, 사업자 청구안이 조정되어, 사업자 청구안대로 결정된 경우의 다섯 가지로 나눌 수 있다.

3. 연구방법

<연구문제 1>을 위하여는 각종 분쟁조정위 관련 사이트와 근거법령을 중심으로 조사하였다. <연구문제 2>의 소비자분쟁조정 사례분석을 위하여 [표 3-1]의 분석기준을 가지고 엑셀로 데이터화하여 SPSS 18.0을 활용하여 분석하였다. 우선 소비자분쟁조정사례의 분쟁과 피해구제를 분석하기 위하여 빈도분석을 실시하였다. 그 다음 분쟁에 따른 피해구제 모습을 살펴보는 비교분석을 위하여 교차분석을 수행하였다. 마지막으로 상품유형별로 특정한 분쟁유형이 나타나는가를 확인하기 위해 교차분석을 실시하였으며, 교차분석 결과 빈도수가 높은 상품군을 주요분쟁으로 선정하고, 이 유형의 분쟁과 피해구제를 분석하였다.

제 4 장 연구결과 및 분석

제 1 절 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정제도

소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁해결을 위한 국내의 조정위원회로는 대표적으로 소비자기본법에 따라 설치된 소비자분쟁조정위원회와 소비자단체협회의 자율분쟁조정위원회를 들 수 있다. 또한 그 밖에도 개별 법령에 따라 전문성이 요구되는 분야의 분쟁조정기구가 설치·운영되고 있다.

본 절에서는 각종 소비자분쟁과 관련된 분쟁조정위원회를 개괄하고, 이들 기관들의 설치, 구성, 운영방식 등이 어떻게 법령에서 규정되어 있는지를 살펴보고자 한다. 본 연구에서 개괄하는 분쟁조정위원회들에 대한 분석 시기는 2012년 4월을 기준으로 하였다.

소비자분쟁해결을 위한 분쟁조정위원회를 개괄하기 위해서는 우선 각 분쟁조정위원회 중 소비자분쟁에 적용될 수 있는 분쟁조정위원회를 파악하여야 한다. 소비자분쟁은 사업자와 소비자 간의 분쟁을 의미한다. 이처럼 특수거래행위에 한정하지 않고 모든 형태의 소비자와 사업자 사이의 분쟁을 소비자분쟁으로 볼 때, 소비자분쟁의 범위는 분쟁 당사자인 소비자와 사업자의 개념을 어떻게 정의하느냐에 따라 그 범위가 달라진다고 할 수 있다.

소비자는 ‘사업자가 제공하는 물품 및 용역을 소비생활을 위하여 사용하거나 이용하는 자’(소비자기본법 제2조)를 말한다. 따라서 소비자는 사업자가 제공하는 물품과 서비스에 따라 다양한 용어로 사용될 수 있다. 예를 들면 금융분쟁조정위원회에서는 예금자 등 금융수요자가 소비자가 될 수 있으며, 우체국보험분쟁조정위원회에서는 보험계약자가 소비자가 된다. 또한 본 연구에서는 소비자를 자연인에 한정하지 않았다. 따라서 임대사업자와 임차인대표회의가 신청자가 될 수 있는 임대주택분쟁조정위원회도 본 개괄작업에 포함시켰다.

또한 소비자기본법 제2조 제2호에 의하면 사업자란 물품을 제조(가공

및 포장을 포함한다)·수입·판매하거나 용역을 제공하는 자를 말한다. 사업자라는 용어도 좀 더 다의적으로 해석하여 사업자에는 자연인과 법인 양자를 포함하는 것으로 해석하여야 할 것이고, 소비자의 지위에 대립되는 개념으로 보아야 할 것이다.

환경분쟁조정위원회나 언론중재위원회의 경우, 사업자-소비자의 지위를 확정하고 있지는 않지만, 환경분쟁조정위원회는 소비자기본법 시행령 제25조에 따른 전문분쟁조정위원회로 소비자와 사업자가 환경 관련 분쟁의 해결을 위하여 신청할 수 있다. 언론중재위원회의 경우에도 언론보도로 피해를 입은 누구나 언론사업자를 대상으로 분쟁조정신청을 할 수 있으므로, 언론서비스의 소비자가 정기간행물이나 방송의 보도에 의해 피해를 입은 경우 언론중재위원회를 통하여 소비자분쟁을 해결할 수 있다.

하지만 유통산업분쟁조정위원회나 원자력손해배상심의회 등의 경우 사업자가 분쟁일방이 된다 하더라도, 일반적으로 유통산업분쟁조정위의 신청권자인 인근지역의 주민이나 원자력손해배상심의회 신청권자인 피해자가 소비자지위를 가진다고는 할 수 없을 것이다.

이 같은 방법으로 사업자-소비자 지위를 가진 양방 혹은 일방 당사자가 신청자가 될 수 있고, 소비자분쟁을 해결하는 데 이용될 수 있는 분쟁조정위원회를 본 연구에 포함시키는 작업을 하였다.

소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회는 총 20개로 추릴 수 있다. 각 기구의 설치현황은 제2절의 [표 2-1]에 제시하였다. 소속별로 보면, 자율분쟁조정위원회와 대한상사중재원을 제외한 18개의 조정위원회가 행정형 ADR(Alternative Dispute Resolution: ADR)임을 확인할 수 있다. 본 절에서는 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회의 위원회 구성, 분쟁조정의 신청, 분쟁조정의 조정효력과 당사자 수락기간을 검토해 보도록 한다.

1. 위원회 구성

소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회의 위원구성과 자격, 제

한규정은 [표 4-1]과 같다.

위원의 자격에 대하여는 법률에 규정하고 있는 경우, 시행령에 규정하고 있는 경우, 법령에 규정되어 있지 않은 경우로 나뉜다. 소비자분쟁조정위원회, 금융분쟁조정위원회, 한국의료분쟁조정중재원, 환경분쟁조정위원회, 한국저작권위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 개인정보분쟁조정위원회, 전기위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 언론중재위원회, 하자심사분쟁조정위원회, 공제분쟁조정위원회의 경우는 각 법률에서 위원회의 자격에 대해 규정하고 있었다. 그리고 우체국보험분쟁조정위원회, 대부업관련분쟁조정위원회, 임대주택관리분쟁조정위원회, 공동주택관리분쟁조정위원회, 건강보험분쟁조정위원회의 경우는 시행령에서 규정하고 있었다. 자율분쟁조정위원회와 방송통신위원회, 대한상사중재원의 경우는 위원회의 자격을 법령에서 규정하고 있지 않다.

위원의 자격에 대해 살펴보면, 위원자격에 공무원을 포함시키고 있는 경우와, 민간위원만으로 구성되어 있는 경우로 나눌 수 있다. 위원회의 자격에 대해 법령에서 규정하고 있지 않은 경우는 해당위원회 사이트와 기타 참고자료를 통해 위원회의 자격을 확인하였다. 소비자분쟁조정위원회, 환경분쟁조정위원회, 한국저작권위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 개인정보분쟁조정위원회, 전기위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 대부업관련분쟁조정위원회, 하자심사분쟁조정위원회, 임대주택분쟁조정위원회, 공동주택관리분쟁조정위원회, 건강보험분쟁조정위원회의 경우는 위원회 구성에 공무원 자격인을 포함시키고 있다. 그리고 이 밖에 8개 위원회는 민간인으로만 위원회를 구성하도록 하고 있다.

또한 대부분의 위원회가 위원회 구성에 전문가를 포함시켜 ADR의 기능을 살리고 있다. 이처럼 공무원 뿐만 아니라 각기 전문가의 자격을 가진 민간인들을 위원회의 구성에 포함하고 있는 점은 소비자분쟁해결을 위한 분쟁조정위원회가 ADR로서의 열려있는 해결수단의 역할을 한다고 볼 수 있다.

[표 4-1] 위원구성과 자격, 제한규정

	명칭	위원 수	위원 자격	제한 규정
공무원 + 민간인	개인정보분쟁조정위원회	15	교수, 법조인, 공무원, 관련 사업자단체임원, 관련 이용자단체임원 등	있음
	건강보험분쟁조정위원회	5-7	변호사, 대학교수, 관련분야 전문가 대표, 소비자 대표, 사업자 대표 등	-
	공동주택관리분쟁조정위원회	30	원장 지명자, 법조인, 소비자단체 임원, 금융기관 경력자, 전문가 등	있음
	대부업관련분쟁조정위원회	7-15	법조인, 교수, 보건의료인단체 추천자, 비영리민간단체 추천	있음
	소비자분쟁조정위원회	50	공무원, 법조인, 소비자단체 임원, 전문가 등	있음
	임대주택분쟁조정위원회	20-25	교수, 법조인, 공무원, 관련 단체임원, 전문가 등	-
	전기위원회	9	교수, 법조인, 공무원, 관련 기업임원, 관련 단체 경력자 등	-
	전자거래분쟁조정위원회	15-50	교수, 공무원, 법조인, 비영리민간단체 추천자, 전문가 등	있음
	콘텐츠분쟁조정위원회	10-30	교수, 법조인, 이용자 보호기관 관련인, 공무원 등	있음
	하자심사분쟁조정위원회	9	교수, 법조인, 공무원, 관련 기업임원, 관련 단체 경력자 등	-
	한국저작권위원회	20-25	교수, 법조인, 공무원, 관련 단체임원, 전문가 등	-
	환경분쟁조정위원회	15	공무원, 법조인, 교수, 전문가 등	있음
민간인	대한상사중재원*	15	공무원, 교수, 법조인, 전문가, 주택관리사 경력자 등	있음
	자율분쟁조정위원회*	5-7	변호사, 대학교수, 관련분야 전문가 대표, 소비자 대표, 사업자 대표 등	-
	공제분쟁조정위원회	40-90	교수, 법조인, 의사, 소비자단체 임원, 교통관련기관 경력자 등	있음
	금융분쟁조정위원회	30	원장 지명자, 법조인, 소비자단체 임원, 금융기관 경력자, 전문가 등	있음
	언론중재위원회	40-90	법관 자격자 중 법원행정처장이 추천, 언론사, 전문가	있음
	우체국보험분쟁조정위원회	9	관련 기관·단체 경력자, 법조인, 의료인, 한국소비자원의 임원 등	-
	방송통신위원회*	5-7	법조인 경력자, 공인회계사 경력자, 교수 등	-
	한국의료분쟁조정중재원	7-15	법조인, 교수, 보건의료인단체 추천자, 비영리민간단체 추천	있음

* 표시의 위원회는 위원의 자격을 법령에서 규정하고 있지 않다.

즉 공무원만이 아니라 민간인들이 주요 구성원이 되기 때문에 국가 공권력에 의한 단한 해결방법이 아닌 외부에 열려있는 해결수단의 역할을 하고 있다고 볼 수 있다(류지태, 2004).

조정 성공을 위하여는 제3자에 대한 당사자들의 신뢰를 확보하는 것이 중요하며 이를 위해 위원의 제척·기피·회피 제도가 있어야 한다. 하지만 현재 소비자분쟁조정위원회, 금융분쟁조정위원회, 한국의료분쟁조정중재원, 환경분쟁조정원, 콘텐츠분쟁조정위원회, 개인정보분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 언론중재위원회, 하자심사분쟁조정위원회만이 이러한 제도를 법령에 규정하고 있다.

2. 분쟁조정의 신청

각 분쟁조정위원회의 신청주체와 신청대상사건은 [표 4-2]와 같다. 신청주체를 보면 대부분의 분쟁조정위원회가 사업자와 소비자 양방의 신청을 받고 있었으며, 이해관계인으로 그 범위를 넓히고 있는 분쟁조정위원회도 다수 있었다. 하지만 언론중재위원회는 ‘언론보도로 피해를 입은 자’를 신청주체로 하고 있고, 건강보험분쟁조정위원회의 경우도 ‘국민건강보험공단 또는 건강보험심사평가원 처분에 대한 이의신청 결정에 불복이 있는 자’로 신청인을 한정하고 있다. 이 경우는 언론보도서비스와 건강보험서비스의 소비자 일방만이 신청주체가 된다고 할 수 있다.

신청대상을 보면, 소비자분쟁조정위원회와 자율분쟁조정위원회 그리고 대한상사중재원 정도가 소비자와 사업자 사이의 분쟁 일반을 다루고 있다. 나머지 분쟁조정위원회의 경우, 각 설립취지에 따른 전문분야 사건을 다룬다고 할 수 있다. 이런 이유로 한 사건이 여러 분쟁조정위원회의 분쟁조정대상이 되는 경우가 발생한다. 예를 들어 전자상거래를 통하여 물건을 구입한 경우 분쟁이 발생한다면 소비자분쟁조정위원회, 자율분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회에 모두 신청이 가능하다.

[표 4-2] 분쟁조정의 신청주체와 신청대상

	명칭	신청주체	신청대상
소비자 + 사업자 지위	개인정보분쟁조정위원회	개인정보와 관련한 분쟁의 조정을 원하는 자	개인정보에 관한 분쟁
	공동주택관리분쟁조정위원회	공동주택의 입주자·사용자·관리주체·입주자대표회의 또는 리모델링 주택조합	공동주택의 관리와 관련한 분쟁
	공제분쟁조정위원회	공제조합과 자동차 사고 피해자, 기타 이해관계인	공제계약과 관련한 분쟁
	금융분쟁조정위원회	금융관련기관, 예금자 등 금융수요자 및 기타 이해관계인	금융관련기관, 예금자 등 금융수요자 기타 이해관계인 사이에 발생하는 금융관련분쟁
	대부업관련분쟁조정위원회	대부업자, 대부업체 이용자, 기타 이해관계인	대부업자 등과 거래상대방 간의 분쟁
	대한상사중재원	상행위의 주체로서 상거래를 하는 자	당사자가 자유로이 처분할 수 있는 사법상의 분쟁
	소비자분쟁조정위원회	소비자, 국가·지방자치단체, 소비자단체, 사업자	소비자와 사업자 사이에 발생한 분쟁
	우체국보험분쟁조정위원회	보험계약자 또는 이해관계인	보험모집 및 보험계약과 관련된 분쟁
	임대주택분쟁조정위원회	임대사업자, 임차인대표회의	임대주택 관리와 관련한 분쟁
	자율분쟁조정위원회	소비자, 사업자, 소비자단체	특수판매분야의 분쟁조정
	전기위원회	전기사업자 또는 전기사용자 등	전기사업과 관련된 분쟁
	전자거래분쟁조정위원회	전자거래에 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 받고자 하는 자	전자거래에 관한 분쟁
	콘텐츠분쟁조정위원회	콘텐츠 사업 또는 콘텐츠 이용과 관련한 피해의 구제와 분쟁의 조정을 받으려는 자	(콘텐츠 사업자간, 콘텐츠 사업자와이용자간, 이용자와 이용자간의)콘텐츠 거래 또는 이용에 관한 분쟁
	방송통신위원회	사업자, 이용자 등	통신서비스에 관한 분쟁
	하자심사분쟁조정위원회	공동주택의 입주자, 입주자 대표회의, 관리단, 공동주택을 건설하여 분양한 사업주체	공동주택의 하자담보 책임 및 하자 보수 등과 관련한 심사·조정
	한국의료분쟁조정중재원	당사자 또는 대리인	의료행위로 인하여 생기는 분쟁
	한국저작권위원회	분쟁이 발생한 당사자 누구나	저작권에 관한 분쟁
	환경분쟁조정위원회	조정을 신청하려는 자	환경 관련 분쟁
소비자 지위	건강보험분쟁조정위원회	국민건강보험공단 또는 건강보험심사평가원 처분에 대한 이의 신청 결정에 불복이 있는 자	국민건강보험공단의 가입자 및 피부양자의 자격·보험료 등, 건강보험심사평가원의 요양급여에 관한 처분 등
	언론중재위원회	언론보도로 피해를 입은 자	모 기업이 국내에 있는 방송, 정기간행물, 뉴스통신, 인터넷신문, 인터넷뉴스서비스, 인터넷 멀티미디어 방송의 잘못된 보도

3. 분쟁조정의 조정효력과 당사자 수락기간

각 분쟁조정위원회의 조정효력과 당사자 수락기간은 [표 4-3]과 같다. 분쟁조정의 효력은 크게 두 가지로, 조정이 성립된 경우 개별 법률에 따라 ‘재판상 화해’와 동일한 효력이 인정되는 경우와 ‘민법상 화해’와 동일한 효력이 인정되는 경우로 나뉜다. 소비자분쟁조정위원회, 금융분쟁조정위원회, 한국의료분쟁조정중재원, 환경분쟁조정위원회, 한국저작권위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 언론중재위원회, 대한상사중재원은 조정안에 재판상 화해효력을 인정하고 있다. 재판상 화해가 성립되는 것으로 규정한 경우에는 확정판결과 동일한 효력이 인정되어 민사소송상 재심사유가 없는 한 취소가 불가능하게 된다.

[표 4-3] 조정효력과 당사자 수락기간

조정안의 효력	재판상 화해효력	금융분쟁조정위원회, 대한상사중재원, 소비자분쟁조정위원회, 언론중재위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회, 한국의료분쟁조정중재원, 한국저작권위원회, 환경분쟁조정위원회,
	민법상 화해효력	개인정보분쟁조정위원회, 공동주택분쟁조정위원회, 공제분쟁조정위원회, 임대주택분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 자율분쟁조정위원회, 방송통신위원회, 하자심사분쟁조정위원회
	규정 없음	건강보험분쟁조정위원회, 대부업관련분쟁조정위원회, 우체국보험분쟁조정위원회, 전기위원회
당사자 수락기간	15일	소비자분쟁조정위원회, 자율분쟁조정위원회, 한국의료분쟁조정중재원, 개인정보분쟁조정위원회, 하자심사분쟁조정위원회, 공제분쟁조정위원회
	기타	금융분쟁조정위원회, 환경분쟁조정위원회, 콘텐츠분쟁조정위원회
	규정 없음	한국저작권위원회, 방송통신위원회, 전기위원회, 우체국보험분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회, 언론중재위원회, 임대주택분쟁조정위원회, 공동주택관리분쟁조정위원회, 건강보험분쟁조정위원회, 대한상사중재원

그동안 분쟁조정위원회들은 위원회의 조정결정에 실효성을 담보하기 위하여 조정효력을 강하게 규정하려는 경향이 있었으며, 재판상 화해와 동일한 효력을 부여하는 각종 분쟁조정위원회의 조정효력은 그동안 헌법

상에 보장된 국민의 재판청구권과 더불어 사법부의 권한을 침해할 수 있다는 비판이 있었다(김상태, 2009). 따라서 무차별적인 효력의 강화보다는 ADR 기구의 중립성과 독립성, 절차의 공정성과 신중성이 재판절차에 준하는 정도로 보장된 경우에 한해서 조정의 효력을 강화하는 방안을 모색해야 할 것이다(하혜영, 2011).

특히 소비자분쟁조정위원회의 경우에는 당사자가 조정안을 받은 때부터 15일 안에 서면으로 조정의 수락을 거부한다는 의사표시를 명시적으로 하지 않는 한 조정은 성립한다(소비자기본법 제67조). 조정은 당사자에 의한 자율적 분쟁해결에 그 본질이 있는데, 현재 소비자기본법의 규정은 조정의 본질에 반하는 것이다(유병현, 2004). 또한 소비자분쟁조정위원회의 조정은 다른 분쟁조정기관의 절차보다 재정의 성격이 훨씬 강하며, 환경분쟁조정위원회의 재정절차보다 절차적 정당성은 약하면서 그 조정의 효력은 더 강력한 상황이다(유병현, 2004). 소비자분쟁조정위원회의 이러한 제도는 분쟁의 신속한 해결로 소비자를 보호한다는 것이 입법 취지일지 모르나, 타 분쟁조정제도와 견주어 볼 때 균형이 맞지 않으며, 같은 사안의 소비자분쟁의 경우도 분쟁조정 신청위원회에 따라 결정효력에서 다른 효과를 가져온다는 문제를 낳는다.

당사자 수락기간은 환경분쟁조정위원회가 30일로 가장 길며, 금융분쟁조정위원회가 20일로 규정하고 있다. 그리고 소비자분쟁조정위원회, 자율분쟁조정위원회, 한국의료분쟁조정중재원, 개인정보분쟁조정위원회, 하자심사분쟁조정위원회, 공제분쟁조정위원회는 15일로 규정하고 있다. 나머지 분쟁조정위원회들은 수락기간에 대한 규정이 없었다. 이러한 규정의 미비는 분쟁조정의 절차적 신속성을 저하시키는 요인이 될 수 있다.

제 2 절 소비자분쟁조정 사례의 분석

1. 상품 및 거래방법 및 분쟁유형

본 연구는 대표적인 국내 소비자분쟁조정제도라 할 수 있는 한국소비자원 홈페이지에 게시된 소비자분쟁조정 결정사례 중 2010년과 2011년 사례를 분석하였다.

1) 상품유형

상품유형을 살펴보면 식생활, 보건의료, 주거시설, 생활용품, 의생활, 자동차기계, 정보통신, 금융보험, 교육문화, 레저스포츠, 관광운송, ‘기타’ 이렇게 12가지로 분류하였으며, 그 중 보건의료가 37건으로 가장 많았고, 관광운송, 레저스포츠 순이었다.

[표 4-4] 상품유형

상품	빈도(%)
식생활	1(0.4)
보건의료	37(15.3)
주거시설	25(10.3)
생활용품	21(8.7)
의생활	12(5.0)
자동차기계	18(7.4)
정보통신	7(2.9)
금융보험	23(9.5)
교육문화	19(7.9)
레저스포츠	27(11.2)
관광운송	28(11.6)
기타	24(9.9)
합계	242(100.0)

2) 거래방법

소비자와 사업자 사이의 거래계약은 일반거래와 특수거래로 분류할 수 있다. 특수거래는 전자상거래, 계속거래, 방문판매, 전화권유, 할부거래 등이 있으며, 사업자에 비해 상대적으로 열악한 지위에 있는 소비자를 보호하기 위해 그 거래의 특수성을 고려하여 각각 다른 법령에서 소비자를 보호하고 있다. 따라서 분쟁해결방법도 달라지는 경향이 있어 본 연구에서는 일반거래와 특수거래를 분류하여 분석하였다.

몇몇 사례에서는 특수거래의 세부적인 거래방식에 있어 경합을 보인다. 예를 들어 계속거래를 할부로 지급하는 경우에는 계속거래와 할부거래가 경합되는 문제가 생긴다. 이러한 경우에 우리 법은 방문판매법을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 때에는 방문판매법을 적용하도록 하고 할부거래법을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 때에는 할부거래법을 적용하도록 하고 있다.⁴⁾ 따라서 처리결과상 소비자에게 유리한 법을 적용하여 분쟁해결을 하게 된다. 본 연구에서도 거래방법별 분류에 있어 두 개 이상의 거래방법이 경합되는 경우, 처리결과에 인용된 거래방법을 택하여 분석하였다.

[표 4-5] 거래방법 유형

거래방법		빈도(%)	
일반거래		166(68.6)	
특수거래	계속거래	51(21.1)	78(31.4)
	전자상거래	16(6.6)	
	할부거래	5(2.1)	
	방문판매	3(1.2)	
	전화권유	1(0.4)	
합계		242(100.0)	

4) 방문판매법은 방문판매·전화권유판매·다단계판매·계속거래 및 사업권유거래에서의 소비자보호와 관련하여 방문판매법과 다른 법률의 적용이 경합하는 경우에는 방문판매법을 우선 적용하되, 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법을 적용하도록 규정하고 있다(방문판매법 제4조). 할부거래법은 할부거래 및 선불식 할부거래에서의 소비자보호와 관련하여 할부거래법과 다른 법률이 경합하여 적용되는 경우에는 할부거래법을 우선하여 적용하되, 다른 법률을 적용하는 것이 소비자에게 유리한 경우에는 그 법률을 적용하도록 규정하고 있다(할부거래법 제4조).

분석결과는 [표 4-5]와 같다. 일반거래가 68.6%, 특수거래가 31.4%로 일반거래가 특수거래의 두 배에 달했다. 일반거래의 경우 보건의료와 관광운송 상품이 많았는데, 이는 분석자료 자체에 많이 포함되어 있는 상품군이기 때문인 것으로 사료된다.

특수거래는 레저스포츠와 ‘기타’ 상품이 많이 포함되어 있었다. 그리고 특수거래 중 가장 많은 세부 거래유형은 계속거래였는데, 이에 레저스포츠와 교육문화가 많았다. 이는 교육문화와 레저스포츠 상품의 특성상 각종시설의 이용이나 학습지 등 일정기간 계속하여 공급하는 거래가 많기 때문이다. 전자상거래에 포함되는 상품으로는 의생활이 31.1%로 가장 많았다.

3) 분쟁유형

분쟁조정사례의 분쟁유형은 [표 4-6]과 같다. 분쟁유형별로 살펴보면 사업자 위법행위가 41.7%로 가장 많았고, 특수거래의 권리행사, ‘기타’, 계약파기분쟁 순이었다. 사업자 위법행위에는 보건상품이 32.7%로 가장 많았는데 의료상의 과실이나 설명의무 위반이 문제된 사건들이 많았다. 특수거래의 권리행사에서는 레저스포츠와 교육문화가 가장 많았는데 이는 앞서서도 살펴보았듯이 레저스포츠와 교육문화 상품은 계속거래가 많은 분야이기 때문인 것으로 생각된다. 계속거래 분야에서 현실적으로 많이 발생하는 소비자피해는 소비자의 계약해지권을 거부하거나 과도한 위약금을 청구하는 행위였다.

[표 4-6] 분쟁유형

분쟁유형	빈도(%)
사업자 위법행위	101(41.7)
특수거래의 권리행사	57(23.6)
기타	32(13.2)
계약파기분쟁	30(12.4)
제품의 하자 또는 결함	22(9.1)
합계	242(100.0)

계약과기분쟁은 예약취소, 중도해지, 계약취소에 관한 분쟁을 포함한다. 특수거래의 청약철회권 행사나 계속거래의 계약해지권도 계약과기의 하나이지만, 본 연구에서는 특수거래의 권리행사로 분리하여 분석하였다. 계약과기분쟁은 다른 분쟁유형에 비하여 비교적 고른 상품유형에서 나타났다.

‘기타’에는 품질보증기간 내의 무상수리 요구가 다수 포함되었고, 사업자 위법행위와 소비자 위법행위가 함께 문제되어 발생한 분쟁이 포함된다. ‘기타’ 분쟁은 금융보험 상품에서 많이 나타났는데, 부당 해지된 보험의 원상회복요구나 보험전환요구에 관한 분쟁이 있었다.

2. 분쟁내용

분쟁내용은 분쟁에서 다투는 사안에 관한 것으로, 단순사실관계에 관한 분쟁, 당사자간의 책임주장에 관한 분쟁, 조정안에 관한 분쟁, ‘알 수 없음’ 이렇게 네 가지 유형으로 나뉜다.

단순사실관계에 관한 분쟁은 단순사실관계에 관해 의견이 엇갈리고, 이에 대한 입증 여부가 책임소재에 영향을 미치며, 그 영향력이 조정결정에 반영되는 경우로 한정하였다. 즉 여기서 단순사실관계에 관한 분쟁이라 함은 분쟁해결단계의 사실 확정이 아니다. 구체적인 피해사실의 인정이나 확정보다 좁은 개념이기 때문에 책임소재에 관한 다툼과 차별화된다. 예를 들어 사업자가 행한 수술과 소비자의 손상과의 관련성 등 책임을 다투는 분쟁은 단순사실관계에 관한 분쟁이라 할 수 없으며, 이러한 사안에 더불어 설명의무 고지사실에 대하여 다툼이 있는 경우는 단순사실관계에 관한 분쟁을 포함한다고 볼 수 있다. 단순사실관계에 관한 분쟁은 당사자 주장을 중심으로 살펴보았으며, 그 다툼이 조정결정에 반영되는 경우로 한정하기 때문에 처리결과도 참고하여 살펴보았다.

책임주장에 관한 분쟁은 분쟁해결의 책임소재에 다툼이 있는 경우이다. 대부분의 분쟁은 책임주장에 관한 분쟁에 해당한다고 볼 수 있는데, 분쟁이 발생하게 된 원인과 해결에 있어 책임분쟁이 등장한다. 책임주장

에 관한 분쟁은 제품의 하자나 서비스의 불완전이행과 같이 당사자간의 책임주장이 명확한 경우로 한정하지 않았다. 책임에 대한 분쟁이 명확히 드러나지 않더라도 특수거래의 권리행사와 같이 권리에 대한 다툼이 있는 경우도 포함하였다. 권리행사에 관한 분쟁자체가 분쟁상의 책임소재를 다투는 것이라고 할 수 있기 때문이다. 또한 부당약관을 들어 책임을 회피하고 있는 경우도 책임주장에 관한 분쟁에 포함된다.

조정안에 관한 분쟁은 책임소재가 입증된 상황에서 세부적인 조정안에 의견이 엇갈리는 경우, 일부라도 책임소재에 합의가 있고 조정안에 다툼이 있는 경우, 또는 책임은 인정하지 않으나 소비자불만을 받아들이고 합의를 시도한 경우 혹은 합의안을 제시한 경우, 합의가 이루어졌으나 이행을 지체하고 있는 경우를 포함한다. ‘알 수 없음’은 당사자 중 사업자가 답변을 회피하고 있는 경우로 이 경우 분쟁내용을 알 수 없기 때문에 ‘알 수 없음’으로 분류하였다.

[표 4-7] 분쟁내용

분쟁내용	빈도(%)
책임주장에 관한 분쟁	124(51.2)
조정안에 관한 분쟁	33(13.6)
책임주장에 관한 분쟁 + 조정안에 관한 분쟁	32(13.2)
단순사실관계에 관한 분쟁+책임주장에 관한 분쟁	22(9.1)
알 수 없음	11(4.5)
단순사실관계에 관한 분쟁	9(3.7)
단순사실관계에 관한 분쟁+책임주장에 관한 분쟁+조정안에 관한 분쟁	6(2.5)
단순사실관계에 관한 분쟁+조정안에 관한 분쟁	5(2.1)
합계	242(100.0)

분석결과는 [표 4-7]에 제시되어 있다. 책임주장에 관한 분쟁이 50% 이상이었다. 상품별로 분쟁내용을 살펴보면 식생활과 교육문화를 제외한 모든 상품에서 책임주장에 관한 분쟁이 가장 많았으며 특히 보건에서 책임분쟁이 많았다. 식생활은 사례 자체가 한 건 밖에 되지 않지만, 책임주장에 관한 분쟁과 조정안에 관한 분쟁이 함께 나타나는 경우였으며, 교육문화의 경우는 조정안에 관한 분쟁이 가장 많았고, 그 다음 책임주장

에 관한 분쟁 순이었다. 교육문화 상품에서 청약철회권 혹은 계약해지권을 거부하는 과정에서 조정안에 관한 분쟁이 많이 발생하였는데, 사례를 살펴보면 환불가액 산정 시 할인금액이 문제되는 경우가 여러 건 있었다. 단순사실관계에 관한 분쟁은 의생활 상품에서 가장 많이 나타났다.

70%가 넘는 사례에서 책임주장에 관한 분쟁이 나타났지만, 나머지 사례에서는 책임주장에 관한 사항을 다루고 있지 않았다. 이러한 사례들은 조정제도까지 오게 될 사안이 아님에도 불구하고 사업자와 소비자의 분쟁이 심화되어 온 것으로 사료된다.

분쟁내용별로 분쟁유형을 살펴보면, ‘기타’ 분쟁유형으로 분류된 사업자 위법행위와 소비자 위법행위가 함께 문제되어 발생한 분쟁은 조정안에 관한 분쟁이었다. 사업자와 소비자 쌍방의 위법행위가 있었던 경우는 책임사유에 대해 합의가 있었지만 서로의 채무를 이행지체하고 있어, 분쟁내용이 조정안에 관한 분쟁이었던 사례이다. 이 경우도 분쟁조정 단계까지 올 사유가 아니라고 본다.

또한 조정안에 관한 분쟁은 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁이 가장 많았다. 하지만 단순사실과 조정안이 함께 문제된 경우에는 하자있는 상품으로 인한 분쟁이 많았고, 책임과 조정안이 함께 문제된 경우에는 사업자 위법행위로 인한 분쟁이 많았다.

분쟁유형을 알 수 없는 경우는 특수거래의 권리행사에서 가장 많이 나타났다. 이는 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁에서는 사업자가 분쟁에 적극적으로 대응하지 않음을 시사하며 또한 사업자가 소비자의 정당한 권리행사를 방해하고 있음을 스스로 인지하고 있을 가능성도 크다고 할 수 있다.

분쟁내용별로 귀책사유를 살펴보면, 대부분의 분쟁내용에서 사업자 귀책사유가 많았다. 하지만 조정안에 관한 분쟁과 단순사실, 책임, 조정안이 모두 함께 분쟁요소가 된 경우에는 사업자 귀책사유와 소비자 귀책사유가 비슷하게 발견되었다. 이는 소비자 귀책사유로 인한 계약해지는 단순변심이나 소비자 사정의 변경 등 사안이 명백하여 시시비비를 가리는 것보단 합의에 이르는 과정에서 분쟁이 발생하는 경우가 많기 때문이

다. 또한 알 수 없는 경우는 소비자 귀책사유가 사업자 귀책사유보다 많았다. 이는 앞서서도 언급하였듯이, 소비자 귀책사유로 인한 분쟁의 경우 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁이 많았으며, 이러한 분쟁에서는 사업자의 대응이 미흡하여 분쟁내용을 알 수 없는 경우가 많기 때문이다.

분쟁내용별로 소비자피해 발생원인을 보면, 단순사실에 관한 분쟁, 책임주장에 관한 분쟁, 조정안에 관한분쟁, ‘단순사실+책임 분쟁’, 분쟁내용을 알 수 없는 경우에 모두 거래상 부당행위가 가장 많았다. 이는 소비자 피해 중 부당행위로 인한 피해가 차지하는 비중이 높아, 이러한 영향을 받은 것으로 생각된다.

‘단순사실+조정안에 관한 분쟁’의 경우는 모두 내용상 하자로 인한 피해였는데, 제품의 하자 여부나 서비스의 불완전이행 여부를 밝히는 과정에서 단순사실에 관한 분쟁이 발생하는 경향이 있기 때문이다.

분쟁내용별로 피해성질을 보면, 모든 분쟁에서 재산적 피해가 비재산적 피해보다 많았다. 이는 본 연구의 분석자료에서 재산적 피해가 비재산적 피해보다 훨씬 많았기 때문인 것으로 생각된다. 그래도 ‘단순사실+책임+조정안에 관한 분쟁’에서는 비교적 재산적 피해와 비재산적 피해의 차이가 크지 않았는데, 소비자 피해가 크거나 인적피해가 발생하는 경우는 다양한 분쟁내용이 결합되거나 그 사안이 복잡함을 예상할 수 있다.

3. 거래상 귀책의 소재

거래상 귀책의 소재란 소비자와 사업자의 거래에서 발생한 피해의 책임소재에 관한 것이다. 여기서 귀책의 소재는 거래상 귀책의 소재를 의미하며 분쟁해결상 분쟁심화 요인은 포함시키지 않았다. 또한 거래상의 소비자피해가 없다면 거래상 사업자귀책 또한 존재하지 않는다고 보았다. 분쟁조정 결정사례에서는 사업자의 불완전이행에 소비자의 기여가 합하여져 분쟁이 발생한 경우가 많았는데, 소비자에게 귀책이 있는지를 판단하는 데 있어서는 단지 소비자의 상태가 문제가 되어 상황 발생에 영향을 미친 경우는 포함하지 않았으며, 소비자의 부주의 등 작위적인

행동이 영향을 미친 경우로 한정하여 귀책이 있는 것으로 보았다.

[표 4-8]에 제시된 분석결과를 보면, 전체적으로 사업자 귀책사유가 55.0%로 가장 많았으며 보건의료 상품이 가장 많았다. 그 다음 소비자 귀책사유가 31.8%를 차지하였고, ‘사업자 귀책사유+소비자 귀책사유’가 7.0%를 차지한다.

거래상 소비자 귀책사유로 분쟁이 발생하는 경우는 보통 소비자 귀책사유로 인한 계약해지이다. 특히 특수거래의 경우 소비자의 단순변심으로 인한 계약해지가 많았다. 이 경우, 특수거래법이나 소비자분쟁해결기준에 의하여 분쟁이 간단히 해결될 수 있음에도, 조정결정례에 이러한 사례가 많다는 것은 분쟁심화 요인이 있는 것으로 해석된다.

[표 4-8] 거래상 귀책의 소재

거래상 귀책의 소재	빈도(%)
사업자 귀책사유	133(55.0)
소비자 귀책사유	77(31.8)
사업자 귀책사유 + 소비자 귀책사유	17(7.0)
귀책사유 없음	8(3.3)
알 수 없음	4(1.7)
제3자의 귀책사유	3(1.2)
합계	242(100.0)

거래상 소비자 귀책사유로 인한 분쟁에서 분쟁의 심화를 초래하는 주체를 보면, 사업자가 96.3%를 차지한다. 이 때 사업자는 약관이나 특약 또는 환급불가 등을 고지하였다고 주장하며 계약해제·해지를 거부하였다. 무료서비스나 할인금액으로 거래되었음을 주장하며 신청인의 주장을 수용하지 않는 경우도 많았다.

귀책사유가 없는 경우는 3.3%를 차지하는데 관광운송 상품에서 가장 많았다. 사례를 살펴보면, 배송 중 분실된 상품에 대한 손해배상 요구에서 상법상 소멸시효 완성으로 피신청인의 손해배상 책임을 인정하지 않은 경우와, 천재지변으로 인해 여행계약을 해제한 경우가 있었다.

‘알 수 없음’은 결정례를 통하여 거래상 귀책의 소재를 알 수 없는 경우를 말하는데, 신청인은 사업자 귀책사유를 이유로 분쟁조정을 제기하였으나, 판단에 있어서는 제품의 하자나 사업자의 위법행위 여부는 고려하지 않고 특수거래의 권리행사를 근거로 처리한 사건들이었다. 본래 조정제도는 당사자 의견을 반영하여 조정하는 것이 원칙이나, 분쟁해결에 있어 일반법보다 특수법이 우선 적용되기 때문에 당사자 주장의 고려 없이 결정이 내려지는 경우라 할 수 있다.

‘사업자 귀책사유+소비자 귀책사유’인 경우는 주거시설과 보건의료 상품에서 다수 나타났다. 주거시설의 경우 시설물 이용에 있어 사업자의 시설물 관리 부주의와 소비자의 이용 부주의로 인해 발생한 분쟁이 많았으며, 보건의료에서는 사업자의 의료상 과실과 더불어 소비자의 관리상 부주의가 영향을 주어 분쟁이 발생하는 경우가 많았다.

4. 소비자피해

거래상 소비자피해는 발생원인과 성질면에서 살펴볼 수 있다. 우선 발생원인면에서는 내용상 피해와 거래상 피해로 나뉜다. 소비자피해 성질별로 보면 재산적 피해와 비재산적 피해로 나뉜다. 분쟁조정사례에 나타난 소비자피해는 [표 4-9]와 같다.

[표 4-9] 소비자피해 내용

소비자피해 발생원인별			소비자피해 성질별	
내용상 피해	상품의 하자	56(23.4)	재산적 피해	201(84.1)
	확대손해(재산)	29(12.1)		
	확대손해(신체·생명)	32(13.4)		
거래상 피해	부당행위	86(36.0)	비재산적 피해	38(15.9)
	부당 표시·광고	2(0.8)		
	부당약관	32(13.4)		
내용상 피해+거래상 피해		2(0.8)		
합계		239(100.0)	합계	239(100.0)

소비자분쟁조정사례에서 3건을 제외하고 모두 소비자피해가 나타났다. 소비자피해를 발생원인별로 분류하면, 내용상 피해가 48.9%를 차지하며 거래상 피해는 50.2%를 차지한다. 거래상 부당행위로 인한 피해가 가장 많았는데 이는 거래상 피해인 부당행위의 경우 분류기준 자체가 세세하지 않아 다양한 종류의 피해를 포함하고 있기 때문이며, 따라서 다양한 상품유형에서 고루 나타나는 경향이 있었다. 부당행위 다음으로 내용상 상품의 하자로 인한 피해가 많았는데, 생활용품과 자동차기계와 관련된 분쟁이 많았으며, 특히 중고자동차의 성능 불량에 문제로 제기된 분쟁이 많았다.

내용상 피해 중 확대손해는 재산으로의 확대손해와 신체·생명으로의 확대손해로 나뉜다. 전자는 관광운송 상품에서 많이 발생하였고, 후자는 보건의료 상품에서 주로 발생하였으며, 기타 시설물의 하자로 소비자가 부상을 입은 경우가 포함되었다.

거래상 부당표시는 보건의료와 주거시설에서 나타났는데 카달로그와 달리 시공된 온돌마루 배상 요구에서 허위·과장 광고에 따른 손해배상 책임을 인정한 경우가 있었다. 내용상 피해와 거래상 피해가 함께 나타난 경우는 모두 보건의료 상품에서였는데, 내용상 피해에는 의료상 과실이 포함되며 거래상 피해에는 설명의무 위반이 포함되어 나타난 결과이다.

재산적 피해는 관광운송 상품에서 가장 많이 나타났지만, 비교적 골고루 분포되어 있었다. 비재산적 피해는 보건의료에서 주로 나타났다. 이는 보건의료 서비스의 특성상 소비자의 신체·생명에 직접적인 영향을 미치기 때문에 나타난 결과이다.

소비자피해가 없는 경우는 의생활, 교육문화, 레저스포츠에서 나타났다. 소비자피해가 없음에도 분쟁조정에 이르게 된 경우에는 소비자가 사업자를 지나치게 불신하여 발생한 분쟁이 포함되었고 사업자가 오히려 소비자에게 더욱 유리한 주장을 하는 경우도 있었다.

제 3 절 분쟁조정 사례에 나타난 소비자피해구제 분석

1. 분쟁해결기준 적용 여부

소비자분쟁의 해결을 위한 기준으로 민법, 상법, 소비자기본법 등의 법규가 적용될 수 있으며, 특수거래의 경우는 그 거래의 특수성을 고려해서 방문판매 등에 관한 법률(이하 ‘방문판매법’이라 한다), 할부거래에 관한 법률(이하 ‘할부거래법’이라 한다), 전자상거래 등에서의 소비자보호에 관한 법률(이하 ‘전자상거래법’이라 한다)등이 적용될 수 있다. 또한 소액의 특성과 신속한 구제의 필요성을 참작하여 국가는 공정거래위원회 고시로 업종별 피해유형별로 소비자분쟁해결기준을 정하도록 하고 있다. 이처럼 소비자분쟁은 법령이나 소비자분쟁해결기준 적용에 의하여 분쟁해결이 용이하게 되므로, 본 분석에서는 분쟁해결기준이 어떻게 적용되는지를 살펴보았다. 크게 법령과 소비자분쟁해결기준이 적용되었는지 살펴보았으며, 적용된 법령을 계산하는 데는 다중응답 코딩을 하였다. 또한 표준약관을 소비자분쟁해결기준에 포함하여 분석하였다.

[표 4-10] 분쟁해결 적용 여부

분쟁해결 적용	빈도(%)
아무것도 적용 안함	58(24.0)
법령만 적용	55(22.7)
기준만 적용	51(21.1)
법령 + 기준 모두 적용	78(32.2)
합계	242(100.0)

분석결과는 [표 4-10]에 제시되어 있다. 소비자분쟁해결을 위하여 적용된 분쟁해결기준을 살펴보면, 법령과 기준을 함께 적용한 경우가 32.2%로 가장 많았다. 특히 레저스포츠 상품에서 법령과 기준을 함께 적용하는 경우가 많았는데, 이 상품유형은 계속거래가 많아 대다수 방문판

매법과 함께 체육시설업 및 레저용역업에 대한 소비자분쟁해결기준이 적용되고 있었다.

다음으로는 법령과 소비자분쟁해결기준이 모두 적용되지 않은 경우도 24%를 차지하는데, 이 경우 보건의료 상품이 절반 이상을 차지하였다. 보건의료의 경우 의료상의 책임여부를 따지는 분쟁이 많은데, 이에선 대부분 전문가 자문이 영향을 미치고 있기 때문이다. 그 다음으로는 주거시설 상품에서 많이 나타났는데, 주로 상품이나 서비스의 불량으로 인해 소비자가 내용상 피해를 입은 경우였다. 이런 사례에서는, 현장조사 등 사실관계 확정을 통해 소비자피해가 확인되면 사업자의 책임이 인정되는 경우가 많기 때문에, 분쟁해결에 있어 법령이나 소비자분쟁해결기준이 적용되지 않은 것으로 생각된다.

법령만 적용되는 경우는 주거시설과 금융보험 상품에서 많았는데 주거의 경우 대부분 민법이 적용되었고, 금융상품의 경우는 민법, 상법, 여신전문금융업법 등 다양한 법령이 함께 적용되는 경향이 있었다. 소비자분쟁해결기준만 적용되는 경우는 생활용품과 관광운송 상품에서 많았다.

한편 소비자분쟁해결기준과 신청인 요구가 일치하는가를 살펴보면, 28%가 불일치했으며, 그 중 40%가 ‘기타’ 상품에서 발견되었다. 불일치 사유는 소비자가 오히려 분쟁해결기준보다 자신에게 불리한 주장을 하고 있는 경우도 있었지만 보통 소비자는 사업자의 귀책사유를 주장하지만, 이것이 받아들여지지 않는 경우나 신청인이 요구한 금액이 분쟁해결기준에 비하여 과한 경우가 많았다.

소비자분쟁해결기준과 처리결과를 비교하여 보면, 8%만이 불일치하였다. 신청인요구와의 불일치 결과와 비교하여 보면, 적은 수치임을 확인할 수 있다. 이 경우는 레저스포츠와 관광운송 상품에서 많았는데, 소비자 귀책사유로 인한 계약 해제·해지가 인정되어 분쟁해결기준이 적용된 경우, 분쟁해결기준에 따른 환불금액이 사업자가 제시한 금액보다 적어 오히려 소비자에게 유리하게 결정이 내려진 경우를 포함한다. 이러한 사례들은 당사자주장이 반영되어 소비자에게 유리한 결정이 내려진 경우로, 당사자주장을 반영하는 ADR의 기능을 보여주는 사례라 할 수 있다.

[표 4-11] 적용 법령(다중응답)

적용된 법령명	빈도(%)
방문판매등에 관한법률	43(27.3)
민법	29(18.5)
약관의규제에 관한법률	23(14.6)
상법	20(12.7)
전자상거래등에서의소비자보호에 관한법률	12(7.6)
자동차관리법	4(2.5)
학원의 설립·운영및과외교습에 관한법률	5(3.2)
할부거래에 관한법률	5(3.2)
여신전문금융업법	3(1.9)
주차장법	3(1.9)
화물자동차운수사업법	3(1.9)
보험업감독업무시행세칙	2(1.3)
표시·광고의 공정화에 관한법률	2(1.3)
변호사법	1(0.6)
소비자기본법	1(0.6)
합계	157(100.0)

[표 4-11]에 제시된 적용 법령을 보면, 법령이 적용된 133 건 중에서 방문판매법이 적용된 경우가 32%를 넘어 가장 많았고, 민법, 약관규제법 순으로 많이 적용되고 있음을 확인할 수 있다.

1) 상품유형별

[표 4-12]는 상품유형별로 분쟁해결 적용 여부를 분석한 결과이다. 보건의료, 주거시설 상품은 아무것도 적용되지 않는 경우가 가장 많았다. 주거시설, 자동차기계, 금융보험 상품의 경우는 법령만 적용되는 경우가 가장 많았다. 식생활, 생활용품, 의생활, 정보통신, 관광운송 상품의 경우는 기준만 적용하는 경우가 많았다. 레저스포츠, 관광운송, ‘기타’ 상품에

서는 법령과 기준을 함께 적용하고 있는 경우가 많았다.

이러한 분석결과는 상품유형의 특징을 반영한다. 보건의료나 주거시설의 경우 소비자안전문제가 많았고 이를 해결하기 위해서는 전문가 자문이나 현장조사가 필요하기 때문이다. 또한 생활용품, 의생활, 관광운송과 같이 책임소재가 명확히 판별될 가능성이 크고 피해가액이 크지 않은 상품군은 소비자분쟁해결기준을 적용하여 해결하는 것이 보다 용이하기 때문이다.

[표 4-12] 상품유형별 분쟁해결기준 적용 여부

	아무것도 적용 안함	법령만 적용	기준만 적용	법령+기준 모두 적용	합계
식생활	0	0	1	0	1(0.4)
보건의료	31	1	2	3	37(15.3)
주거시설	10	10	5	0	25(10.3)
생활용품	1	5	12	3	21(8.7)
의생활	1	4	5	2	12(5.0)
자동차기계	4	6	3	5	18(7.4)
정보통신	1	2	4	0	7(2.9)
금융보험	5	10	0	8	23(9.5)
교육문화	0	6	3	10	19(7.9)
레저스포츠	0	3	1	23	27(11.2)
관광운송	3	5	10	10	28(11.6)
기타	2	3	5	14	24(9.9)
합계	58 (24.0)	55 (22.7)	51 (21.1)	78 (32.2)	242 (100.0)

적용된 법령을 보면, 보건의료의 경우 방문판매법이 많이 적용되었고, 주거시설의 경우는 민법이 많이 적용되었다. 생활용품의 경우 민법과 방문판매법, 전자상거래법이 많이 적용되었고, 의생활의 경우는 전자상거래법이 많이 적용되었다. 자동차기계의 경우는 민법, 정보통신의 경우는 방문판매법, 약관규제법, 전자상거래법이 많이 적용되었다. 금융보험과 관광운송의 경우는 상법이, 교육문화와 레저스포츠, 기타 상품의 경우는 방문판매법이 많이 적용되었다.

2) 거래방법별 분쟁해결기준 적용 여부

[표 4-13]은 거래방법별로 분쟁해결 기준 적용 여부를 분석한 결과이다. 일반거래의 경우 아무것도 적용하지 않는 경우가 가장 많았다. 특수거래의 경우는 법령과 소비자분쟁해결기준을 모두 적용하는 경우가 가장 많았고, 그 다음이 ‘법령만 적용’, ‘기준만 적용’ 순이었다.

[표 4-13] 거래방법별 분쟁해결기준 적용 여부

		아무것도 적용 안함	법령만 적용	기준만 적용	법령+기준 모두 적용	합계
일반거래		58	38	45	25	166(68.6)
특수 거래	계속거래	0	1	3	47	51(21.1)
	전자상거래	0	11	3	2	16(6.6)
	할부거래	0	2	0	3	5(2.1)
	방문판매	0	3	0	0	3(1.2)
	전화권유판매	0	0	0	1	1(0.4)
합계		58 (24.0)	55 (22.7)	51 (21.1)	78 (32.2)	242 (100.0)

특수거래의 경우 아무것도 적용하지 않은 경우는 없었다. 즉 특수거래의 경우는 분쟁해결에 법령과 소비자분쟁해결기준이 적극적으로 이용되고 있었다. 이는 특수거래에서는 소비자 지위의 열약함을 고려하여 소비자보호를 위한 특별법이 마련되어 있기 때문이고, 특수거래가 자주 발생하는 상품유형도 소비자거래를 대표하는 유형들로 소비자분쟁해결기준이 잘 마련되어 있기 때문이다. 분석결과는 이러한 제도들이 분쟁해결 실무에서 적극적으로 쓰이고 있음을 말해주기도 한다.

특수거래를 세부적으로 보면, 계속거래의 경우는 ‘법령+기준 모두 적용’이 가장 많았고, 전자상거래의 경우는 법령만 적용하는 경우가 많았다. 계속거래의 경우는 방문판매법에 규정된 정당한 계약해지권을 인정함과 동시에 소비자분쟁해결기준을 적용하여 계약해지에 따른 적정한 위약금과 환급액을 산출하기 때문에 법령과 기준이 함께 적용되는 경우가 많았다. 방문판매는 법령만 적용되는 경우가, 전화권유판매의 경우 법령

과 기준이 함께 적용된 경우가 있었다.

특수거래의 경우, 전자상거래는 전자상거래법이, 방문판매는 방문판매법이, 할부거래는 할부거래법이 적용되었다. 하지만 전화권유판매의 경우는 민법이 적용되었는데, 민법상 하자담보책임이 인정되었다. 일반거래의 경우 민법이 적용된 경우가 가장 많았고, 상법, 약관규제법 순으로 적용되었다. 일반거래의 경우 비교적 다양한 법이 적용되는데, 민법, 상법, 약관규제법이 대다수를 차지하였고, 자동차관리법, 주차장법, 화물자동차운수사업법, 보험업무감독시행세칙, 표시광고의공정화에관한법, 변호사법, 보험업법, 소비자기본법, 여신전문금융업법, 학원의설립운영및과외교습에관한법, 할부거래법도 적용되었다.

3) 분쟁유형별 분쟁해결기준 적용 여부

[표 4-14] 분쟁유형별 분쟁해결기준 적용 여부

	아무것도 적용 안함	법령만 적용	기준만 적용	법령+기준 모두 적용	합계
사업자 위법행위	46	28	16	11	101(41.7)
특수거래의 권리행사	0	10	2	45	57(23.6)
기타	10	14	4	4	32(13.2)
계약파기분쟁	0	2	14	14	30(12.4)
제품의 하자 또는 결함	2	1	15	4	22(9.1)
합계	58 (24.0)	55 (22.7)	51 (21.1)	78 (32.2)	242 (100.0)

[표 4-14]는 분쟁유형별로 분쟁해결 적용 여부를 분석한 결과이다. 사업자위법행위의 경우 아무것도 적용하지 않는 경우가 가장 많았고, 그 다음이 법령만 적용한 경우가 많았다. 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁에서는 ‘법령+기준이 모두 적용’된 경우가 가장 많았다. ‘기타’ 분쟁의 경우 법령만 적용한 경우가 많았으며, 제품의 하자 또는 결함으로 인한 분쟁은 기준만 적용하는 경우가 가장 많았다.

적용된 법령을 살펴보면, 사업자 위법행위의 경우 민법이 가장 많이

적용되었고, 특수거래의 권리행사의 경우 방문판매법이 가장 많이 적용되었다. 계약과기분쟁의 경우 약관규제법이 가장 많이 적용되었는데, 계약해제의 경우 불공정약관에 의해 분쟁이 원만히 해결되지 않는 경우가 많기 때문이다. 제품의 하자 또는 결함으로 인한 분쟁의 경우 민법이 많이 적용되었다.

4) 거래상 귀책의 소재별 분쟁해결기준 적용 여부

[표 4-15] 귀책의 소재별 분쟁해결기준 적용 여부

	아무것도 적용 안함	법령만 적용	기준만 적용	법령+기준 모두 적용	합계
사업자 귀책사유	49	34	32	18	136(55.0)
소비자 귀책사유	1	8	13	55	77(31.8)
사업자 귀책사유 + 소비자 귀책사유	6	6	3	2	17(7.0)
귀책사유 없음	2	2	3	1	8(3.3)
알 수 없음	0	2	0	2	4(1.7)
제3자의 귀책사유	0	3	0	0	3(1.2)
합계	58 (24.0)	55 (22.7)	51 (21.1)	78 (32.2)	242 (100.0)

[표 4-15]는 거래상 귀책의 소재별 분쟁해결기준 적용 여부를 분석한 결과이다. 사업자 귀책사유로 인한 분쟁에는 아무것도 적용되지 않는 경우가 가장 많았다. 소비자 귀책사유로 인한 분쟁에서는 법령과 기준이 모두 적용되는 경우가 가장 많았다. 이는 사업자 귀책사유로 인한 분쟁은 사업자위법행위 분쟁이 많으며, 소비자 귀책사유로 인한 분쟁은 특수거래의 청약철회권 행사나 계약해지가 많기 때문이다. 이러한 이유로 사업자 귀책사유로 인한 분쟁에는 민법이 많이 적용되었고, 소비자 귀책사유로 인한 분쟁에는 방문판매법이 많이 적용되었다.

5) 소비자피해별 분쟁해결기준 적용 여부

[표 4-16]은 소비자피해별 분쟁해결 적용 여부를 분석한 결과이다.

발생원인별로 보면, 내용상 상품의 하자로 인한 분쟁의 경우 기준만 적용된 경우가 가장 많았다. 재산으로의 확대손해의 경우는 법령만 적용된 경우가 가장 많았고, 신체·생명으로의 확대손해의 경우 아무것도 적용하지 않은 경우가 가장 많았다. 이는 신체·생명으로의 확대손해에는 보건의약품이 많이 포함되어 있기 때문인 것으로 생각된다. 거래상 피해를 보면 부당행위와 부당약관의 경우, 법령과 기준을 함께 적용하는 경우가 많았고, 부당 표시·광고로 인한 분쟁에는 법령만 적용되었다. 내용상 피해와 거래상 피해가 함께 발생한 경우도 아무것도 적용되지 않았다.

[표 4-16] 소비자피해별 분쟁해결기준 적용 여부

			아무것도 적용 안함	법령만 적용	기준만 적용	법령+기준 모두 적용	합계
피해 발생 원인	내용상 피해	상품의 하자	15	10	20	11	56(23.1)
		확대손해(재산)	7	10	7	5	29(12.0)
		확대손해 (신체·생명)	23	6	3	0	32(13.2)
	거래상 피해	부당행위	10	22	20	34	86(35.5)
		부당 표시·광고	0	2	0	0	2(0.8)
		부당약관	0	5	0	27	32(13.2)
	내용상피해+거래상피해		2	0	0	0	2(0.8)
피해 성질	재산적 피해		28	49	47	77	201(83.1)
	비재산적 피해		29	6	3	0	38(15.7)
피해없음			1	0	1	1	3(1.2)
합계			58 (24.0)	55 (22.7)	51 (21.1)	78 (32.2)	242 (100.0)

피해성질별로 보면, 재산적 피해는 법령과 소비자분쟁해결기준을 함께 적용하는 경우가 가장 많았고, 비재산적 피해에는 아무것도 적용하지 않는 경우가 가장 많았다. 피해성질면에서도 비재산적 피해는 보건의료상품이 많기 때문인 것으로 생각된다.

소비자피해유형별로 적용된 법령을 살펴보면, 내용상 하자로 인한 피해에는 민법이, 내용상 재산으로의 확대손해에는 상법이, 내용상 신체생명으로의 확대손해에는 민법이 가장 많이 적용되었다. 또한 거래상 부당

행위에는 상법이, 거래상 부당표시에는 표시·광고의 공정화에 관한 법률이 적용되었다.

성질면에서 보면, 재산적 피해에는 민법, 상법 순으로 많이 적용되었고, 비재산적 피해의 경우 법령이 적용된 사례 자체가 많지 않았지만, 적용된 경우는 모두 민법이 적용되었다.

2. 처리결과

[표 4-17]에는 소비자피해구제의 처리결과가 제시되어 있다. 처리결과를 살펴보면, 대부분 환급과 손해배상이었으며 환급이 손해배상보다 많았다. 식생활, 보건의료, 주거시설, 자동차기계, 관광운송 상품의 경우 손해배상이 많았으며, 생활용품, 의생활, 정보통신, 금융보험, 교육문화, 레저스포츠, ‘기타’ 상품의 경우는 환급이 많았다.

[표 4-17] 처리결과

처리결과	빈도(%)
환급	117(48.3)
손해배상	90(37.2)
계약해제·해지	1(0.4)
계약이행	11(4.5)
수리보수	8(3.3)
기타	15(6.2)
합계	242(100.0)

환급은 제품이나 용역의 대금 전부를 되돌려 받는 경우와 채무불이행 분만큼의 차액을 되돌려 받는 경우를 포함하며, 배상은 물품의 사용 중에 발생하는 손해를 보전해 주는 경우와 부당한 서비스 제공으로 인한 손해를 보전해 주는 것을 포함한다(김성천, 2006). 따라서 손해배상이 많은 상품군은 사업자 위법행위가 많았던 상품들이고, 이로 인해 처리결과도 손해배상으로 결정되는 경향이 있음을 확인할 수 있다.

1) 상품유형별

[표 4-18]은 상품유형별로 처리결과를 분석한 결과이다. 생활용품, 의생활, 정보통신, 금융보험, 교육문화, 레저스포츠, ‘기타’ 상품에서는 환급이 많았고, 식생활, 자동차기계, 관광운송 상품에서는 손해배상이 많았다. 계약이행이 문제된 경우는 대부분 금융보험 상품에서 나타났는데 보험금 지급요구에 대하여 조속히 채무이행 하라는 계약이행 결정이 내려진 경우가 다수 있었다. 수리보수는 50%이상이 주거시설에서 문제되었다.

‘기타’에는 채권부존재 확인, 계약의 원상회복, 교환, 위약금조정, 품질보증기간의 연장, 할부항변권 수용 등을 포함한다. 또한 상법상 소멸시효 완성으로 인해 조정하지 아니하도록 결정된 경우도 포함된다.

[표 4-18] 상품유형별 처리결과

	환급	손해배상	계약 해제해지	계약 이행	수리 보수	기타	합계
식생활	0	1	0	0	0	0	1(0.4)
보건의료	6	31	0	0	0	0	37(15.3)
주거시설	7	14	0	0	4	0	25(10.3)
생활용품	15	2	0	1	2	1	21(8.7)
의생활	8	1	0	1	0	2	12(5.0)
자동차기계	6	8	0	0	2	2	18(7.4)
정보통신	3	1	1	0	0	2	7(2.9)
금융보험	10	3	0	7	0	3	23(9.5)
교육문화	17	2	0	0	0	0	19(7.9)
레저스포츠	24	1	0	1	0	1	27(11.2)
관광운송	8	17	0	1	0	2	28(11.6)
기타	13	9	0	0	0	2	24(9.9)
합계	117 (48.3)	90 (37.2)	1 (0.4)	11 (4.5)	8 (3.3)	15 (6.2)	242 (100.0)

2) 거래방법별

[표 4-19]는 거래방법별로 분쟁해결 적용 여부를 분석한 결과이다.

일반거래의 경우 손해배상이 가장 많았고, 그 다음 환급이 많았다. 특수거래의 경우는 거의 환급 결정이 내려졌다. 특수거래에서 손해배상 결정이 내려진 경우는, 거래유형만 특수거래의 형태를 띠 뿐 분쟁유형은 사업자 위법행위로 인한 분쟁이었다. ‘기타’의 처리결과는 주로 일반거래에서 다양한 유형으로 나타났다.

[표 4-19] 거래방법별 처리결과

		환급	손해배상	계약 해제해지	계약 이행	수리 보수	기타	합계
일반거래		48	88	1	11	7	11	166(68.6)
특수 거래	계속거래	48	1	0	0	0	2	51(21.1)
	전자상거래	14	1	0	0	1	0	16(6.6)
	할부거래	4	0	0	0	0	1	5(2.1)
	방문판매	2	0	0	0	0	1	3(1.2)
	전화권유판매	1	0	0	0	0	0	1(0.4)
합계		117 (48.3)	90 (37.2)	1 (0.4)	11 (4.5)	8 (3.3)	15 (6.2)	242 (100.0)

3) 분쟁유형별

[표 4-20] 분쟁유형별 처리결과

	환급	손해 배상	계약 해제해지	계약 이행	수리 보수	기타	합계
사업자 위법행위	13	79	0	6	2	1	101(41.7)
특수거래의 권리행사	55	0	0	0	0	2	57(23.6)
기타	12	3	1	5	3	8	32(13.2)
계약파기분쟁	28	1	0	0	0	1	30(12.4)
제품의 하자 또는 결함	9	7	0	0	3	3	22(9.1)
합계	117 (48.3)	90 (37.2)	1 (0.4)	11 (4.5)	8 (3.3)	15 (6.2)	242 (100.0)

[표 4-20]은 분쟁유형별로 처리결과를 분석한 결과이다. 분석결과를 보면, 사업자 위법행위의 경우 손해배상이 가장 많았으며, 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁과 계약파기분쟁은 거의 환급으로 처리되었다. 기타

분쟁은 환급이, 제품의 하자 또는 결함의 경우 환급과 손해배상의 큰 차이는 없지만 환급이 더 많았다. 사업자 위법행위와 특수거래의 권리행사가 함께 원인이 된 경우에는 환급이 많았다.

4) 거래상 귀책의 소재별

[표 4-21]는 거래상 귀책의 소재별 처리결과를 분석한 결과이다. 사업자 귀책사유의 경우 손해배상이 많았고, 소비자 귀책사유의 경우 환급이 많았다. 사업자 귀책사유와 소비자 귀책사유가 모두 있었던 경우는 손해배상이 많았다. 사업자 귀책사유와 소비자 귀책사유가 함께 원인이 된 경우는 소비자 안전문제에 관한 분쟁이 많았는데, 이 경우 소비자의 손해를 보전해 주기 위하여 주로 손해배상으로 결정되었기 때문이다.

[표 4-21] 거래상 귀책의 소재별 처리결과

	환급	손해 배상	계약 해제 해지	계약 이행	수리 보수	기타	합계
사업자 귀책사유	29	79	0	77	7	7	133(55.0)
소비자 귀책사유	73	0	0	0	0	4	77(31.8)
사업자 귀책사유 + 소비자 귀책사유	5	11	0	0	1	0	17(7.0)
귀책사유 없음	4	0	1	0	0	3	8(3.3)
알 수 없음	4	0	0	0	0	0	4(1.7)
제3자의 귀책사유	2	0	0	0	0	1	3(1.2)
합계	117 (48.3)	90 (37.2)	1 (0.4)	11 (4.5)	8 (3.3)	15 (6.2)	242 (100.0)

5) 소비자피해별

[표 4-22]은 소비자피해별로 처리결과가 어떠한지 분석한 결과이다. 분석결과, 상품의 하자로 인해 피해가 발생한 경우 환급이 가장 많았다. 재산과 신체·생명을 포함한 확대손해로 피해가 발생한 경우는 거의 손해배상을 결정되었다. 내용상 피해와 거래상 피해가 함께 발생한 경우도

모두 손해배상으로 결정되었다. 거래상 부당행위와 부당약관으로 인한 피해가 발생한 경우는 환급이 많았으며, 부당표시·광고로 피해가 발생한 경우는 환급과 손해배상이 한 건씩 있었다. 성질상 피해 중 재산적 피해가 발생한 경우는 환급, 손해배상 순으로 많았고, 비재산적 피해가 발생한 38건은 모두 손해배상으로 결정되었다.

[표 4-22] 소비자피해별 처리결과

			환급	손해 배상	계약 해제해지	계약 이행	수리 보수	기타	합계
피해 발생 원인	내용상 피해	상품의 하자	19	19	1	4	8	5	56(23.1)
		확대손해 (재산)	0	29	0	0	0	0	29(12.0)
		확대손해 (신체, 생명)	1	31	0	0	0	0	32(13.2)
	거래상 피해	부당행위	66	8	0	7	0	5	86(35.5)
		부당 표시·광고	1	1	0	0	0	0	2(0.8)
		부당약관	28	0	0	0	0	4	32(13.2)
	내용상피해+거래상피해		0	2	0	0	0	0	2(0.8)
피해 성질	재산적 피해	115	52	1	11	8	14	201(83.1)	
	비재산적 피해	0	38	0	0	0	0	38(15.7)	
피해없음			2	0	0	0	0	1	3(1.2)
합계			117 (48.3)	90 (37.2)	1 (0.4)	11 (4.5)	8 (3.3)	15 (6.2)	242 (100.0)

3. 당사자 주장의 채택결과

조정은 열린 해결수단으로서 당사자의 주장을 반영한다는 특징을 갖는다. 따라서 조정결정 결과에서 실제 소비자와 사업자의 주장이 어떻게 채택되었는지를 살펴보고자 한다. 소비자청구의 방향으로 결정되는지 사업자청구의 방향으로 결정되는지를 판단하는 데 있어서는 처리결과의 금액이나 책임범위 보다는 귀책사유의 인정여부를 중심으로 살펴보았다. 또한 이의 분석결과는 당사자의 주장이 반영된 결과이므로 같은 사안이라도 당사자 주장에 따라 다른 결과가 나오에 유의하여야 한다.

소비자 청구안대로 결정된 경우는 당사자인 소비자의 주장과 처리결과가 일치하는 경우이며, 소비자 청구안이 조정된 경우는 소비자가 주장하는 사업자의 책임은 인정되었으나 책임범위가 제한된 경우, 소비자 주장대로 사업자 책임이 인정되었지만 소비자가 제시한 금액으로 조정되지 아니한 경우, 소비자가 주장하는 사업자의 과실책임이 일부만 인정된 경우를 포함한다. 사업자 청구의 방향을 판단하는 데에도 이와 같은 기준을 적용하였다. 중립적인 결정은 사업자와 소비자의 책임이 모두 인정되는 경우, 사업자 책임은 인정되지 않았으나 배상의무는 지도록 결정된 경우, 소비자가 주장하는 여러 가지 사안 중 일부만 사업자의 책임을 인정한 경우를 포함한다.

[표 4-23] 당사자 주장의 채택결과

당사자 주장채택		빈도(%)
소비자 청구의 방향으로	소비자 청구안대로	139(57.4)
	소비자 청구안이 조정되어	58(24.0)
중립		23(9.5)
사업자 청구의 방향으로	사업자 청구안대로	10(4.1)
	사업자 청구안이 조정되어	11(4.5)
조정하지 않음		1(0.4)
합계		242(100.0)

[표 4-23]에는 소비자분쟁조정사례에 나타난 당사자 주장채택의 결과가 제시되어 있다. 소비자 청구안대로 결정된 경우가 57.4%로 가장 많았고, 그 다음이 소비자 청구안이 조정되어 처리된 경우, 중립의 순이었다. 소비자 청구의 방향대로 결정된 경우가 많았지만, 사업자 청구의 방향으로 결정된 경우도 8.6%나 있었다.

대부분의 상품군에서 소비자 청구안대로 결정된 경우가 가장 많았으나, 보건의료의 경우는 소비자 청구안이 조정되어 결정된 경우가 가장 많았다. 이는 보건의료의 성격상 사업자 일방의 책임이 인정되기 보다는

소비자의 기망력이나 부주의가 더해져 분쟁이 발생하는 경우가 많았고, 그렇지 않더라도 의료행위의 특성을 감안하여 사업자의 책임이 감해지는 경우가 있기 때문이다.

사업자 청구안대로 결정된 경우는 주로 생활용품, 자동차기계, ‘기타’ 상품에서 발생하였는데, 소비자가 재산적 피해에 대하여 위자료를 청구하는 등 지나친 요구를 하는 경우가 많았다. 또한 당사자의 주장이 고려되어 사업자 청구안대로 결정이 되었지만, 처리결과의 금액 측면에서는 오히려 소비자에게 유리한 결정이 내려진 경우도 있었다. 사업자 청구안이 조정되어 결정이 내려진 경우는 ‘기타’ 상품에서 많았는데, 사업자 책임이 일부만 인정되거나, 사업자 스스로 본인의 책임을 인정한 상태에서 위자료 등 손해배상의 범위만 상향조정된 경우가 많았다.

1) 상품유형별

[표 4-24] 상품유형별 당사자 주장의 채택결과

	소비자 청구안대로	소비자 청구안이 조정되어	중립	사업자 청구안이 조정되어	사업자 청구안대로	조정하지 않음	합계
식생활	0	0	0	1	0	0	1(0.4)
보건의료	6	24	6	1	0	0	37(15.3)
주거시설	10	7	6	2	0	0	25(10.3)
생활용품	16	1	2	0	2	0	21(8.7)
의생활	11	0	0	0	1	0	12(5.0)
자동차기계	12	3	1	0	2	0	18(7.4)
정보통신	5	1	1	0	0	0	7(2.9)
금융보험	16	5	2	0	0	0	23(9.5)
교육문화	12	4	1	1	1	0	19(7.9)
레저스포츠	26	0	0	0	1	0	27(11.2)
관광운송	17	6	2	1	1	1	28(11.6)
기타	8	7	2	5	2	0	24(9.9)
합계	139 (57.4)	58 (24.0)	23 (9.5)	11 (4.5)	10 (4.1)	1 (0.4)	242(100.0)

[표 4-24]은 상품유형별로 당사자 주장의 채택결과를 분석한 결과이다. 보건의료의 경우 소비자 청구안이 조정된 경우가 가장 많았다. 주거시설, 생활용품, 의생활, 자동차기계, 정보통신, 금융보험, 교육문화, 레저스포츠, 관광운송, ‘기타’ 상품의 경우는 소비자 청구안대로 결정된 경우가 가장 많았다. 식생활은 그 사례가 한 건이지만 사업자 청구안이 조정되어 결정되었다. 사업자 청구안대로 결정된 경우는 생활용품과 자동차기계, ‘기타’ 상품에서 다수 있었으며, 중립적인 결정은 보건의료와 주거시설에서 다수 나타났다.

2) 거래방법별

[표 4-25]는 거래방법별로 당사자 주장의 채택결과를 보여준다. 일반거래와 특수거래의 경우 모두 소비자 청구안대로 결정된 사례가 가장 많았고, 그 다음으로 소비자 청구안이 조정되어 결정된 사례가 많았다. 사업자 청구의 방향으로 결정된 경우는 일반거래가 특수거래보다 많았으며, 특수거래 중에서는 계속거래에서 사업자 청구의 방향으로 결정된 경우가 많았다. 중립적인 결정은 80%이상이 일반거래에서 나타났다.

[표 4-25] 거래방법별 당사자 주장의 채택결과

		소비자 청구안 대로	소비자 청구안이 조정되어	중립	사업자 청구안이 조정되어	사업자 청구안 대로	조정하지 않음	합계	
일반거래		82	51	19	7	6	1	166(68.6)	
특수 거래	계속거래	35	5	4	4	3	0	51(21.1)	76 (31.4)
	전자상거래	14	1	0	0	1	0	16(6.6)	
	할부거래	4	1	0	0	0	0	5(2.1)	
	방문판매	3	0	0	0	0	0	3(1.2)	
	전화권유판매	1	0	0	0	0	0	1(0.4)	
합계		139 (57.4)	58 (24.0)	23 (9.5)	11 (4.5)	10 (4.1)	1 (0.4)	242 (100.0)	

3) 분쟁유형

[표 4-26]은 분쟁유형별로 당사자 주장의 채택결과를 분석한 결과이다. 사업자 위법행위의 경우 소비자 청구안이 조정되어 결정된 경우가 가장 많았고, 그 다음 소비자 청구안대로 결정된 경우가 많았다. 그 외 분쟁유형에서는 모두 소비자 청구안대로 결정된 경우가 가장 많았다. 하지만 사업자 청구의 방향으로 결정된 경우도 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁에서 많이 나타났다. 중립적인 결정도 사업자 위법행위에서 많이 나타났다.

[표 4-26] 분쟁유형별 당사자 주장의 채택결과

	소비자 청구안 대로	소비자 청구안이 조정되어	중립	사업자 청구안이 조정되어	사업자 청구안 대로	조정하 지 않음	합계
사업자 위법행위	37	45	13	4	2	0	101(41.7)
특수거래의 권리행사	42	4	4	4	3	0	57(23.6)
기타	24	1	2	1	3	1	32(13.2)
계약파기분쟁	25	4	0	1	0	0	30(12.4)
제품의 하자 또는 결함	11	4	4	1	2	0	22(9.1)
합계	139 (57.4)	58 (24.0)	23 (9.5)	11 (4.5)	10 (4.1)	1 (0.4)	242 (100.0)

사업자 위법행위 분쟁은 당사자 주장 채택에 있어 다소 다양한 결과를 갖는다. 이는 사업자 위법행위의 경우 사안이 복잡한 경우가 많고, 사업자가 일부 책임을 인정하는 경우도 많기 때문이다. 또한 사업자 일방의 책임보다는 소비자의 과실이 영향을 준 경우도 다수 있었고, 사업자 위법행위로 인한 경우 소비자가 지나친 배상을 주장하는 경우도 있기 때문이다.

4) 거래상 귀책의 소재별

[표 4-27]은 거래상 귀책의 소재별로 당사자 주장이 어떻게 채택되었는지를 보여준다. 사업자 귀책사유와 소비자 귀책사유가 함께 문제되어 발생한 분쟁의 경우는 중립적인 결정이 가장 많았다. 그 외에는 모두 소비자 청구안대로 결정된 경우가 가장 많았다. 특히 소비자 귀책사유로 인한 경우에 소비자 청구안대로 결정된 경우가 많았는데, 이는 소비자 귀책사유로 인한 분쟁은 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁이 많고, 이 경우는 사업자 책임의 감경 없이 소비자의 정당한 권리가 인정되어 처리되는 경우가 많기 때문이다.

[표 4-27] 귀책의 소재별 당사자 주장의 채택결과

	소비자 청구안 대로	소비자 청구안이 조정되어	중립	사업자 청구안이 조정되어	사업자 청구안 대로	조정하지 않음	합계
사업자 귀책사유	66	48	10	5	4	0	133(55.0)
소비자 귀책사유	58	7	5	4	3	0	77(31.8)
사업자 귀책사유 + 소비자귀책사유	3	3	8	2	1	0	17(7.0)
귀책사유 없음	5	0	0	0	2	1	8(3.3)
알 수 없음	4	0	0	0	0	0	4(1.7)
제3자의 귀책사유	3	0	0	0	0	0	3(1.2)
합계	139 (57.4)	58 (24.0)	23 (9.5)	11 (4.5)	10 (4.1)	1 (0.4)	242 (100.0)

5) 소비자피해별

[표 4-28]은 소비자피해별로 당사자 주장의 채택결과를 분석한 결과이다. 분석결과, 상품의 하자로 인한 피해와 재산으로의 확대손해로 인한 피해에서는 소비자 청구안대로 결정되는 경우가 가장 많았다. 신체·생명으로의 확대손해에서는 소비자청구안이 조정되어 결정된 경우가 가장 많았다. 거래상부당행위와 부당약관으로 인한 피해에서는 소비자 청구안대

로 결정된 경우가 많았고, 부당표시·광고로 인한 피해는 중립으로 결정되었다. 내용상 피해와 거래상 피해가 함께 나타나는 경우는 모두 소비자 청구의 방향으로 결정되었다.

피해성질별로 보면, 재산적 피해로 인한 분쟁에서는 소비자 청구안대로 결정된 경우가 많았고, 비재산적 피해로 인한 분쟁에서는 소비자 청구안이 조정되어 결정된 경우가 많았다. 소비자피해가 없는 분쟁에서는 모두 사업자 청구안대로 결정되었다.

[표 4-28] 소비자피해별 당사자 주장의 채택결과

			소비자 청구안 대로	소비자 청구안이 조정되어	중립	사업자 청구안이 조정되어	사업자 청구안 대로	조정하 지않음	합계
피해 발생 원인	내용상 피해	상품의 하자	31	12	8	3	2	0	56(23.1)
		확대손해 (재산)	13	11	3	1	1	0	29(12.0)
		확대손해 (신체,생명)	4	20	6	2	0	0	32(13.2)
	거래상 피해	부당행위	63	12	2	4	4	1	86(35.5)
		부당표시·광고	0	0	2	0	0	0	2(0.8)
		부당약관	27	2	2	1	0	0	32(13.2)
	내용상피해+거래상피해		1	1	0	0	0	0	2(0.8)
피해 성질	재산적 피해	135	33	17	8	7	1	201(83.1)	
	비재산적 피해		4	25	6	3	0	0	38(15.7)
피해없음			0	0	0	0	3	0	3(1.2)
합계			139 (57.4)	58 (24.0)	10 (4.1)	11 (4.5)	23 (9.5)	1 (0.4)	242 (100.0)

4. 소결

소비자분쟁에 따른 분쟁해결기준 적용 여부를 종합적으로 보면, 일반 거래는 보건의나 주거시설 상품이 다수 포함되어 있어 소비자분쟁해결기준이 적용되지 않는 경우가 많았다. 하지만 특수거래의 경우는 법령과 소비자분쟁해결기준이 적극적으로 적용되고 있었다. 또한 사업자 위법행위로 인한 분쟁의 경우 아무것도 적용되지 않는 경우가 가장 많았고, 특

수거래의 권리행사로 인한 분쟁에서는 법령과 기준이 모두 적용된 경우가 가장 많았다. 그리고 사업자 귀책사유로 인한 분쟁에서는 아무것도 적용되지 않는 경우가 가장 많았고, 소비자 귀책사유로 인한 분쟁에서는 법령과 기준이 모두 적용되는 경우가 가장 많았다. 소비자피해별로 살펴보면, 내용상 상품의 하자로 인한 분쟁의 경우 기준만 적용된 경우가 가장 많았고, 신체·생명으로의 확대손해의 경우 아무것도 적용되지 않는 경우가 가장 많았다. 재산적 피해에서는 법령과 기준이 함께 적용되는 경우가 가장 많았고, 비재산적 피해의 경우 아무것도 적용되지 않는 경우가 가장 많았다.

처리결과에서는, 보건의료나 주거시설이 다수 포함되어 있는 일반거래에서는 사업자 귀책사유로 인한 사업자 위법행위 분쟁이 많았고, 확대손해와 비재산적 손해를 보상하기 위해 손해배상으로 처리되는 경우가 많았다. 특수거래에서는 소비자 귀책사유로 인한 특수거래의 권리행사에 관한 분쟁이 많았고, 재산적 손해를 보상하기 위해 환급으로 처리되는 경우가 많았다.

이러한 결과는 앞의 2절에서 분석한 소비자분쟁분석 결과와 일맥상통하는 점이 있다. 사업자 위법행위로 인한 분쟁은 사업자 귀책사유로 인한 피해가 많으며, 이에는 확대손해, 비재산적 피해를 다수 포함한다. 이 경우는 분쟁해결기준에 의지하기 보다는 전문가 자문이나 현장조사 등 다양한 조사를 통해 책임소재를 밝혀 분쟁해결을 하게 된다. 또한 처리결과는 위법적인 요소와 비재산적 피해를 보상하기 위하여 환급보다는 손해배상이 많았다. 당사자주장의 채택결과는 소비자 청구안이 조정되어 결정된 경우가 가장 많았다.

반면에 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁은 소비자 귀책사유로 인한 분쟁이 많으며, 소비자피해가 없는 경우가 많다. 이 경우는 책임소재가 비교적 명확하기 때문에 법령과 소비자분쟁해결기준을 적극적으로 활용하여 분쟁을 용이하게 해결하였다. 이 때 처리결과는 손해배상 보다는 환급이 많았다. 그리고 당사자주장의 채택결과는 소비자 청구안대로 결정된 경우가 가장 많았다.

제 4 절 주요분쟁 분석

1. 분석항목의 선정

상품유형별로 특정한 분쟁유형이 나타나는가를 확인하기 위해 교차분석을 실시하였으며, 그 중 빈도수가 높은 상품을 주요상품군으로 명명하였다. 상품유형과 분쟁유형은 소비자분쟁과 분쟁해결양상을 대표하는 분류기준이라 할 수 있다. 앞의 2절과 3절에서 확인할 수 있었듯이, 상품유형별 속성에 따라 발생하는 소비자 피해의 유형이 다르며 또한 분쟁유형에 따라 분쟁해결이 달라지는 경향이 있었기 때문이다.

교차분석 결과 보건의료 상품의 사업자위법행위 분쟁, 주거시설 상품의 사업자 위법행위 분쟁, 관광운송 상품의 사업자 위법행위 분쟁, 교육문화 상품의 특수거래의 권리행사 분쟁, 레저스포츠 상품의 특수거래의 권리행사 분쟁이 발견되었다. 소비자분쟁조정사례 전체 242건 중 주요상품이 차지하는 빈도는 [표 4-29]와 같으며, 아래의 상품유형 외에도 사업자 위법행위로 인한 분쟁은 모든 상품유형에서 나타났고, 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁은 보건의료, 생활용품, 의생활, 정보통신, 금융보험, ‘기타’ 상품에서도 나타났다.

[표 4-29] 주요분쟁 선정

	주요분쟁	빈도(%)
사업자 위법행위	보건의료	33(13.6)
	주거시설	18(7.4)
	관광운송	17(7.0)
특수거래의 권리행사	교육문화	13(5.4)
	레저스포츠	17(7.0)
	합계	98(40.4)

본 절에서는 주요분쟁에 대한 질적분석을 통하여 분쟁조정에서의 분쟁과 분쟁해결의 모습을 보고자 하였으며, 쟁점이 소비자에게 의미 있다

고 판단되는 사례는 간략히 사례설명을 제시하였다. 이처럼 분쟁발생 원인이나 쟁점, 분쟁해결 모습을 살펴보는 것은 분쟁조정사례에 나타난 특정사건 유형의 소비자분쟁과 소비자분쟁 해결의 일반적인 경향을 알아보고자 하는 것이다.

2. 사업자 위법행위 분쟁

사업자 위법행위가 특징적으로 나타난 것은 보건의료, 주거시설, 관광 운송 상품에서였다.

우선 보건의료의 경우 피해내용을 보면 신체로의 확대손해가 가장 많았고, 그 다음 거래상 부당행위가 많았다. 보건의료의 경우는 크게 의료상 주의의무위반과 후유장애, 그리고 사업자의 설명의무 위반이 문제되는데 전자의 경우 신체로의 확대손해를 가져오고 후자의 경우 거래상 부당행위를 가져온다. 분쟁내용에서 보건의료의 경우는 책임분쟁이 가장 많았고, 그 다음이 ‘책임분쟁+조정안에 관한 분쟁’의 순이다.

피해구제 분석결과를 보면, 분쟁해결기준 적용 여부에서 아무것도 적용하지 않는 경우가 93%였다. 보건의료의 경우는 의료상의 책임여부를 따지는 분쟁이 많은데, 이에선 대부분 전문가의 자문이 영향을 미치고 있기 때문이다. 법령이 적용된 경우는 총 33건 중 한 건 밖에 없었는데 상법과 표시광고법이 적용되고 있었다. 처리결과를 보면 손해배상이 90% 이상을 차지하였다.

보건의료 상품의 사업자위법행위 분쟁은 소비자청구안이 조정되어 결정된 경우가 많은데, 특히 보건의료의 성격상 사업자 일방책임이 인정되기 보다는 소비자의 기왕력이나 부주의가 더해서 분쟁이 발생하는 경우가 많았고, 그렇지 않더라도 의료행위의 특성을 감안하여 사업자의 책임이 감해지는 경우가 있기 때문이다.

구체적으로 사례를 살펴보면, 척추 수술 후 불유합과 불안정성이 발생하여 재수술을 받은 소비자가 이에 따른 손해배상을 요구한 분쟁조정 사례에서, 사업자 위법행위로 인해 소비자가 신체로의 확대손해를 입은

것이 인정되었다. 이 경우 사업자 귀책사유가 60%로 한정되었고, 처리결과는 손해배상으로 결정되었다. 또 당사자 주장채택여부를 보면 소비자 청구안이 조정되어 결정되었다. 소비자의 주장대로 사업자 책임이 인정되었으나, 소비자의 기왕증인 골다공증으로 인해 피해가 확대되었을 가능성이 있고, 비록 사업자의 과실이 이 사건 사고의 한 원인이 되었다 하더라도 그로 인하여 발생한 모든 손해를 사업자에게만 부담시키는 것은 의료 행위의 특성, 위험성의 정도 등에 비추어 형평의 원칙에 어긋나기 때문이라고 한다.

적극적인 수술상 혹은 시술상 과실은 없지만, 사업자의 주의의무 미흡이 문제된 경우도 있었다. 신청인이 사망한 부(父)의 대장암 수술 및 항암제 치료 후 사망에 따른 손해배상을 요구한 사례에서는 사업자의 수술상 과실은 인정되지 않았지만, 주의의무 미흡이 인정되었다. 처리결과는 손해배상으로 결정되었다. 이 사례의 결정문에서는 대장암 재발 진단하기 위한 검사를 조기에 실시하지 않아 대장암 재발 진단이 지연된 것으로 보이며, 비록 재발 암의 예후가 불량하다고 하더라도 진단 지연으로 환자가 좀 더 빨리 대장암 재발에 대한 치료를 받지 못하고 사망한 점이 인정되어 환자 사망으로 인해 신청인의 정신적 고통을 받았을 것으로 보이며 따라서 위자료 지급을 인정한다고 하였다.

설명 의무 위반이 문제된 사례를 보면, 위 내시경 시술 후 사망에 따른 손해배상 요구에서 의사의 설명의무 위반이 문제되어 사업자 위법행위가 인정되었다. 처리결과는 위자료를 지급하라는 손해배상으로 처리되었고, 소비자 청구안이 조정되어 결정되었다. 이 사례에서, 신청인은 담당 의료진으로부터 내시경 시술 전 발생 가능한 위험성에 대해 전혀 설명을 듣지 못하였다고 주장하였으며, 사업자는 시행한 내시경 시술은 확인 검사였기 때문에 시술 전 위험성에 대한 설명이 필요하지 아니한 상황이었다고 주장하며 대립하였는데, 분쟁조정위원회는 설명의무 위반을 인정하였다.

한편, 보건의 경우 사업자 귀책사유와 함께 소비자 귀책사유가 함께 존재하는 경우가 있었다. 사례를 보면, 인공관절 수술 후 탈구에 따른 손

해배상 요구에서 소비자 귀책사유가 인정되어, 사업자 책임이 50%로 한정되었다. 이 사례에서는 인공관절 탈구 원인이 소비자의 자세와 관련이 있고 소비자가 이전에 수술 경력을 가지고 있어 어느 정도 탈구 예방을 위한 자세에 대하여 인지하였을 가능성을 배제할 수 없다고 판단하였다. 처리결과는 손해배상으로 처리되었고, 당사자간 주장채택에 있어 중립적인 결정이 내려졌다.

한편 재산으로의 확대피해가 발생한 경우도 있었는데, 보건의료 서비스의 대상이 소비자가 아닌 소비자의 소유물인 경우가 여기에 해당되었다. 애견 앞다리 골절 수술 후 재수술에 따른 손해배상 요구에서 처리결과는 재산적 손해에 대한 배상으로 결정되었고, 위자료는 인정하지 않았다. 이 사례에서 신청인은 위자료를 요구하였지만 분쟁조정위원회에서는 애완견이 사망하지 아니한 이상 위자료는 인정하지 않는다고 하였다. 따라서 이 분쟁은 소비자 청구안이 조정되어 결정되었다.

보건의료 상품에서의 위법행위 분쟁은 분쟁해결에 있어, 대부분 아무것도 적용되지 않았지만 법령이 적용된 사례가 한 건 있었다. 사례를 보면, 효과 없는 두피 관리 서비스 이용 대금 환급 요구에서 거래상 부당 표시광고로 인한 피해가 인정된 사안이었다. 하지만 이 경우 소비자 또한 1년간 사업자의 두피관리서비스를 받아왔고, 계약이 끝나는 시점에 사업자의 추가관리서비스 약속을 받아들여 추가서비스를 계속 받아 온 점 등을 감안하여 사업자 책임범위가 30%로 제한되었다. 처리결과는 일부환급으로 처리되었고, 당사자주장 채택여부는 중립으로 결정되었다.

주거시설의 경우는 상품자체의 하자로 인한 분쟁이 가장 많았지만 시설물관리하자로 인해 안전문제가 발생한 경우도 많았다. 분쟁해결의 모습을 보면, 주거시설의 경우 분쟁해결기준 적용 여부에 있어 아무것도 적용되지 않은 경우와 법령만 적용된 경우가 똑같이 많았다. 주거시설의 경우 18건 중 9건에서 법령이 적용되었는데, 민법이 가장 많이 적용되었고, 주차장법, 표시광고법도 한 번씩 적용되었다. 처리결과를 보면 손해배상이 70% 이상이었고, 환급, 수리보수 순이었다. 보건의료나 관광운송 상품의 위법행위분쟁에 비하여 환급의 결정이 다소 많이 발견되었다. 당

사자 주장 채택결과를 보면, 주거시설의 경우 소비자 청구안이 조정되어, 중립, 소비자 청구안대로 순이었다. 구체적인 사례를 보면 다음과 같다.

상품자체의 하자로 인한 분쟁으로는 예정된 기간에 공사를 완료하지 못한 단독주택 공사비 배상 요구 분쟁이 있었다. 사업자는 예정된 기간에 혹한의 추위 등을 이유로 공사를 진행하지 않았다고 주장하며, 책임을 회피하고 있었다. 이에 사업자 귀책사유로 인한 소비자 피해가 인정되었고, 계약불이행에 따른 손해배상 결정이 내려졌다. 당사자 주장채택 결과는 소비자 청구안이 조정되어 결정되었다.

시설물관리하자로 인한 분쟁으로는 사우나 시설 이용 시 발생한 다리 부상에 대한 치료비 배상 요구가 있었다. 이 사례에서는 소비자의 신체로의 확대피해가 발생하였다. 또한 신청인인 소비자 역시 사우나 시설물 이용 시 충분히 주의를 다하였다고 보기 어려워 사업자 책임이 70%로 제한되었다. 분쟁해결에는 민법 제758조(공작물 등의 점유자, 소유자의 책임)이 적용되었으며, 손해배상으로 결정되었다. 소비자 청구안이 조정된 결과이다.

당사자 주장채택 결과가 중립인 경우도 있었는데 시설물관리하자로 인해 소비자가 신체로의 확대피해를 입은 경우, 소비자가 과도한 요구를 하는 경우, 소비자의 부주의가 인정되어 중립으로 결정되는 경우가 있었다. 지하철 장애인 경사로 미끄럼 사고로 인한 손해배상 요구에서 사업자의 방호조치 부주의와 소비자의 부주의가 인정되어 사업자의 책임범위가 30%로 한정되었다. 따라서 당사자의 주장채택 결과도 중립으로 판단되는 사례가 있었다.

관광운송 상품의 위법행위 분쟁의 경우는 보건의료나 주거시설과 달리 신체로의 확대손해가 발생하지 않았다. 보건의료의 경우는 재산적 피해보다 비재산적 피해가 더 많으며 주거시설의 경우도 비재산적 피해가 30%를 넘는데 반해 관광운송의 경우는 비재산적 피해가 발생한 분쟁은 한 건도 없었다. 또한 분쟁내용에 있어서 조정안에 관한 분쟁이 많이 나타나는 특징을 가진다.

분쟁해결에 있어서는 분쟁해결기준만 적용되는 경우가 가장 많았지

만, 비교적 골고루 나타났다. 적용 법령은 상법이 가장 많이 적용되었다. 처리결과는 관광운송 상품의 경우 손해배상이 90% 이상이며, 계약이행으로 결정된 경우도 한 건 있었다. 당사자 주장의 채택결과를 보면 보건의료와 주거시설의 경우 소비자 청구안이 조정되어 결정된 경우가 가장 많은 반면에, 관광운송 상품에서는 소비자 청구안대로 결정된 경우가 가장 많았다. 구체적인 사례를 보면 다음과 같다.

사업자 귀책사유로 인해 소비자가 재산으로의 확대손해를 입은 사례로 이사 중 흠집이 난 냉장고 배상 요구 분쟁이 있었다. 이 사례에서 사업자는 배상에 대하여는 인정하고 있지 않지만, 본인의 책임을 인정하고 있어 조정안에 관한 분쟁이라 할 수 있다. 분쟁해결기준과 화물자동차운수사업법, 상법이 적용되어 해결되었으며, 소비자 청구안대로 손해배상 결정이 내려졌다.

관광운송의 경우 처리결과가 계약이행으로 결정된 경우도 있었다. 소비자가 사업자가 발행한 여행상품권을 보관하고 있다가 사용하려고 제시했으나 유효기간이 경과하였다고 이행을 거절하여 분쟁이 발생한 사례가 있었다. 이 사례에서는 상품권 표준약관과 소비자분쟁해결기준에 따라 소비자 청구안대로 계약이행 결정이 내려졌다.

관광운송 상품의 위법행위 분쟁에서는 대부분 소비자 청구의 방향으로 결정되었는데, 사업자 청구안대로 조정된 경우도 한 건 있었다. 이 경우는 사업자 청구안대로 조정된 경우이지만, 당사자 주장이 반영되어 오히려 소비자에게 유리한 결정이 내려진 경우에 해당한다. 사례를 보면, 해외이사 중 파손된 침대에 대한 손해배상 요구 분쟁에서 사업자가 주장하는 바가 소비자분쟁해결기준에서 규정하는 배상금액보다 많아 오히려 소비자에게 유리한 결정이 내려졌다.

3. 특수거래의 권리행사 분쟁

특수거래의 권리행사는 특수거래의 청약철회권 행사와 계속계약의 계약해지권 행사를 포함한다. 구체적으로 살펴보면, 교육문화상품의 경우는

계속거래의 계약해지권 행사가 10건, 전자상거래의 청약철회권 행사가 2건, 방문판매의 청약철회권 행사가 1건 있었다. 레저스포츠의 경우 17건 모두 계속거래의 계약해지권 행사로 인한 분쟁이었다.

교육문화 상품의 경우는 조정안에 관한 분쟁이 가장 많았는데, 이는 계속거래에서 사업자가 소비자의 계약해지권을 부당하게 거부하면서 조정안을 내놓는 경우가 많았기 때문이다. 레저스포츠 상품의 경우는 책임주장에 관한 분쟁과 분쟁내용을 알 수 없는 경우가 많았다. 분쟁내용을 알 수 없는 경우는 사업자가 분쟁제기에 대한 답변을 회피하는 현상으로 인한 것으로, 각종 레저스포츠 시설물을 이용할 때 발생하는 피해에 대하여 사업자가 이유 없이 거부하는 경우가 많기 때문이다.

사업자가 분쟁의 심화를 가져온 경우, 그 원인을 파악해 보았다. 즉 사업자가 소비자의 합법적인 권리행사를 방해할 때 내세웠던 해명사유이다. 교육문화와 레저스포츠 상품에서는 모두 ‘기타’ 요인이 가장 많았는데 이에 이유 없이 거절하는 경우, 사업자가 자신의 과도한 손해를 주장하는 경우, 사업자가 자신의 재정적 열악함을 내세워 환급을 거절하는 경우를 포함한다.

또한 교육문화에서는 무료서비스나 할인금액을 이유로 들어 환급을 거절하는 경우가 많았다. 사례를 보면, 컴퓨터학원 중도 해지에 따른 수강료 환급을 요구한 경우 환급금액 산정에 있어 사업자와 소비자의 의견이 엇갈려 분쟁이 심화된 경우가 있었다. 소비자는 소비자분쟁해결기준에 의해 산정한 환급금액을 요구하고 있었고, 사업자는 소비자가 결제한 금액은 끝까지 수업을 듣는 조건으로 할인을 적용한 것이므로 중도 해지로 인한 환급 금액 산정은 할인 전 금액을 기준으로 하여야 한다고 주장하였다. 처리결과는 소비자 요구대로 소비자분쟁해결기준에 의한 환급금액으로 결정되었다.

특수거래의 권리행사 분쟁에서는 부당약관이 발견되는 경우가 많았다. 사업자는 소비자가 법적으로 보장받는 권리를 부당약관을 근거로 거부하는 경우가 있었는데, 방문판매법 제45조에 규정된 ‘소비자 등에 불리한 계약의 금지’나, 약관규제법의 규정을 근거로 분쟁이 해결되었다.

한편 분쟁조정까지 오게 되었음에도 소비자 피해가 발견되지 않는 경우도 있었다. 인터넷 화상강의 수강계약 해지에 따른 환불 요구에서, 계약해지시기에 대하여 소비자는 계약통보일로, 사업자는 내용증명 우편을 통한 통보일을 주장하며 분쟁이 심화된 경우이다. 결과적으로 계약해지일에 양 당사자 간에 다툼이 있어 명확한 증거가 있는 내용증명우편 발송일로 봄이 상당하다고 결정되어, 사업자 청구안대로 조정되었다.

특수거래 권리행사 분쟁에서는 교육상품과 레저스포츠 상품 모두 법령과 기준을 함께 적용하고 있는 경우가 가장 많았는데, 특수거래 중 특히 계속거래가 많아 대부분 방문판매법이 적용되고, 체육시설업 및 레저용역업에 대한 소비자분쟁해결기준이 자주 이용되고 있었다.

처리결과를 보면, 특수거래의 권리행사 분쟁의 교육문화와 레저스포츠 상품에서는 계약이행, 수리보수의 처리결정이 없었고, 모두 100% 환불으로 결정되었다.

제 5 장 결론 및 제언

제 1 절 요약 및 결론

본 연구에서는 소비자분쟁조정 사례를 통해 현재 시행되고 있는 소비자분쟁조정제도를 분석하고, 앞으로 나아가야 할 발전방향을 제시하고자 하였다. 이를 위해 우선 소비자분쟁해결을 위해 이용될 수 있는 각종 분쟁조정위원회에 대하여 살펴보고, 이 중 대표적인 한국소비자원의 소비자분쟁조정위원회 결정례를 분석하였다. 분석자료는 한국소비자원 홈페이지에 게시된 결정례로, 2010~2011년 2년간 수집된 242개의 사례이다. 이러한 연구를 토대로 다음과 같은 결과를 도출하였다.

첫째, 소비자와 사업자 사이에 발생하는 분쟁해결을 위한 국내의 조정기구로는 대표적인 소비자분쟁조정위원회와 자율분쟁조정위원회를 포함하여 20개의 분쟁조정위원회를 검토할 수 있었다.

둘째, 소비자분쟁조정 사례의 소비자분쟁 분석결과, 보건의료가 가장 많았고, 관광운송, 레저스포츠 순이었다. 거래방법 유형을 보면, 일반거래가 특수거래의 두 배에 달했고, 분쟁유형을 보면 사업자 위법행위가 가장 많았다. 분쟁내용별로 보면 책임주장에 관한 분쟁이 50% 이상이었으며, 거래상 귀책의 소재를 보면, 사업자 귀책사유가 거의 60%를 차지했고, 소비자 귀책사유도 30% 이상이었다.

셋째, 소비자분쟁조정 사례에 나타난 소비자피해구제 분석결과, 소비자피해구제를 위한 법령과 소비자분쟁해결기준을 함께 적용한 경우가 가장 많았고, 특히 레저스포츠 상품의 특수거래에서 많이 발견되었다. 다음으로 아무것도 적용되지 않은 분쟁도 24%를 차지하는데 이는 보건의료가 절반이상을 차지하였다. 법령만 적용되는 경우는 주거시설과 금융보험 상품에서 많았는데 주거시설의 경우 대부분 민법이 적용되었고, 금융보험 상품의 경우는 민법, 상법, 여신전문금융업법 등 다양한 법령이 함께 적용되는 경향이 있었다.

처리결과를 살펴보면, 대부분 환급과 손해배상이었으며 환급이 손해배

상보다 많았다. 상품유형별로 보면 손해배상이 많은 상품군은 사업자 위법행위가 많았던 상품들이고, 이로 인해 처리결과도 손해배상으로 결정나는 경향이 있었다. 처리결과에서 당사자 주장이 채택되었는가를 살펴보면, 대부분의 상품군이 소비자 청구안대로 결정된 경우가 가장 많았으나, 보건의료의 경우 소비자 청구안이 조정되어 결정된 경우가 가장 많았다.

넷째, 상품유형별로 특정한 분쟁유형이 나타나는가를 확인하기 위해 교차분석을 실시한 결과, 보건의료, 주거시설, 관광운송에서 사업자 위법행위로 인한 분쟁이, 교육문화, 레저스포츠 상품에서 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁이 빈도수가 높은 상품으로 나타나 주요분쟁으로 발견되었다. 사업자 위법행위로 인한 주요분쟁은, 책임분쟁이 가장 많으며, 관광운송의 경우는 보건의료나 주거시설에 비하여 조정안에 관한 분쟁이 상대적으로 많았다. 피해구제 측면을 보면, 보건의료의 경우 대부분 전문가자문이 영향을 미치고 있기 때문에, 법령과 기준이 적용되지 않은 경우가 많았고, 소비자 청구안이 조정되어 결정된 경우가 많았다. 특수거래의 권리행사로 인한 주요분쟁에서는, 교육문화 상품은 조정안에 관한 분쟁이, 레저스포츠 상품의 경우 책임주장에 관한 분쟁과 분쟁내용을 알 수 없는 경우가 많았다. 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁에서는 법령과 기준을 함께 적용하고 있는 경우가 많았다.

이러한 연구결과를 바탕으로 본 연구에서는 다음과 같은 결론을 도출하였다.

첫째, 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회의 규정을 견고하게 보완할 필요가 있다. 분석결과, 위원회를 구성하는 위원의 자격에 대하여 법령에서 규정하고 있지 않은 경우가 있었고, 당사자 수락기간에 있어서도 규정이 없는 경우가 많았다. 또한 조정의 성공을 위하여는 제3자인 조정인에 대한 당사자들의 신뢰를 확보하는 것이 중요하며 이를 위해 위원의 제척·기피·회피 제도가 있어야 하는데, 현재 앞에서 개괄한 분쟁조정위원회 중 9개 위원회만이 이러한 제도를 법령에 규정하고 있었다. 이러한 규정의 미비는 궁극적으로 분쟁조정위원회의 위상을 약화시

키고, 분쟁조정의 신뢰성과 효율성을 저하시키는 요인이 될 수 있으므로 규정의 보완이 필요하다.

둘째, 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회의 통일성 있는 정비 필요하다. 현재 소비자분쟁해결을 위한 국내 분쟁조정위원회는, 소비자와 사업자 사이의 분쟁 일반을 다루고 있는 분쟁조정위원회와 전문분야의 분쟁을 다루는 분쟁조정위원회가 혼재되어 있어, 한 사건이 여러 분쟁조정위원회의 분쟁조정대상이 되는 경우가 발생한다. 예를 들어 전자상거래를 통해 물건을 구입한 경우 분쟁이 발생한다면 소비자분쟁조정위원회, 자율분쟁조정위원회, 전자거래분쟁조정위원회에서 모두 신청이 가능하다. 하지만 국내의 소비자분쟁을 해결하기 위한 분쟁조정위원회들은 분쟁조정의 신청주체와 조정효력, 당사자 수락기간에서 차이를 보이기 때문에, 같은 사안으로 인한 분쟁이더라도 분쟁조정위원회마다 다른 결과를 갖게 된다. 분쟁조정위원회는 설립의 취지와 실무내용에 따라 기구의 자율성과 다양성을 보장할 필요가 있지만, 이처럼 조정의 본질과 관련된 규정은 통일성 있게 정비되는 방안이 모색되어야 할 것이다.

셋째, 소비자보호를 위한 정보정책이 강조되어야 할 필요가 있으며, 불공정약관에 대한 규제를 강화할 필요가 있다. 소비자분쟁조정 사례 분석결과, 분쟁내용이 단순사실관계에 관한 분쟁도 다소 포함되어 있었으며, 이러한 분쟁은 시일이 지난 후에 판단하는 것이 어렵고 명확한 증거를 찾기 힘들기 때문에 분쟁해결에 있어 가능성에 의해 처리하는 경향이 있었다. 이러한 단순사실관계에 관한 분쟁에는 정보문제가 많이 포함되어 있었는데, 설명의무의 이행여부나 특약의 고지여부 등이 문제되는 경우가 많았다. 특히 전문적이 지식이 필요한 보건의료 상품에서 많이 나타나는데, 사업자의 설명의무에 대하여 진료차트의 기록상에서 확인하는 등 간접적인 추정의 방식으로 판단하고 있었다. 이러한 분쟁의 발생과 해결방식을 보면, 소비자거래에 있어 정보문제의 심각성과 판단의 어려움을 알 수 있다. 따라서 소비자문제의 근본적인 해결을 위한 정보정책이 보다 더 강조되어야 할 필요가 있다.

또한 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁의 경우, 소비자의 합법적인

청약철회나 계약해지 요구이기 때문에 분쟁의 소지가 없음에도 사업자가 불공정한 약관을 근거로 들어 부당하게 거부하는 경우가 많았다. 이는 불공정약관에 대한 규제정책이 있음에도 직접적인 소비생활과 관련해서 불공정약관이 빈번하게 사용되고 있음을 뜻하며, 이에 대한 규제를 강화할 필요가 있음을 시사한다.

넷째, 효율적인 분쟁조정제도의 운영을 위하여, 분쟁의 소지가 약하거나 분쟁해결의 책임이 명확한 경우는 상담과 합의권고 단계에서 적극적으로 해결하도록 해야 한다. 소비자분쟁조정 사례 분석결과, 특수거래의 권리행사로 인한 분쟁이 사업자 위법행위 다음으로 많았으며, 모두 단순 환급분쟁이었다. 이러한 분쟁은 특수거래법의 적용에 의해 쉽게 해결될 수 있는 사안이며, 실제 분쟁양상을 살펴봐도 소비자의 합법적인 권리를 사업자가 부당하게 거부하고 있음이 명확한 사안들이었다. 또한 소비자분쟁조정 사례의 분석결과 조정안에 관한 분쟁도 다수 발견되었다. 특히 사업자 위법행위보다 특수거래의 권리행사에서, 손해배상보다 환급분쟁에서 조정안에 관한 분쟁이 많이 발견되었다. 책임분쟁과의 결합없이 순수 조정안에 관한 분쟁은 책임소재에 있어 합의가 된 사안이므로, 특수거래의 권리행사나 단순 환급문제의 조정안에 관한 분쟁은 조정의 단계까지 오게 될 사안이 아니라고 본다.

이러한 사례들이 분쟁조정에서 많이 나타난다는 것은, 현재 소비자분쟁조정제도의 운영에 자원의 낭비가 있음을 시사한다. 소비자분쟁조정제도에서의 제도운영비용(operating cost)은 해결당사자의 시간·노력과 조정제도 유지/운용비용을 포함하는데(김인숙, 2007), 특수거래의 권리행사에 있어서의 환급분쟁이나 조정안에 관한 분쟁, 단순한 소비자피해구제 사례는 조정제도에 대한 비용부담을 증가시킨다.

또한 소비자분쟁조정사례에는 소비자분쟁의 신청자가 100% 소비자 혹은 소비자의 가족이었으며, 결정에의 당사자 주장채택도 소비자청구의 방향으로 결정되는 비율이 월등히 높았다. 이는 소비자분쟁조정제도가 분쟁해결보다는 소비자피해구제의 기구로 기능함을 말해준다. 현재 소비자분쟁조정제도는 국내 행정기구의 주도 하에 운영되고 있으며, 그 담당

기구도 한국소비자원에서 맡고 있어 소비자분쟁조정의 기능이 단순히 피해구제에 머무르고 있는 실정이다. 소비자분쟁의 특성을 고려하면, 소비자피해구제의 기능은 요구되지만, 지나친 피해구제의 기능은 소비자분쟁조정의 효율성을 저해할 수 있다. 따라서 효율적인 분쟁조정제도의 운영을 위하여 조정의 단계까지 올 필요가 없는 사안은 상담과 합의권고 단계에서 적극적으로 해결되도록 하는 등 보완책이 필요하다. 그리고 사업자들도 소비자의 합법적인 권리를 부당하게 거절하지 않도록 소비자 관련법에 대한 기본적인 이해가 요구된다.

다섯째, 소비자 교육을 통해 소비자의 합리적인 소비를 유도하여야 한다. 소비자 분쟁조정사례에는 소비자의 단순변심으로 인한 청약철회권 행사나 소비자 사유로 인한 계속거래의 계약해지와 같이 거래상 소비자 귀책사유로 인한 분쟁이 많았다. 현행법에 의하면 이러한 권리행사가 합법적이긴 하지만, 합리적인 소비라 할 수는 없으며, 소비자 교육을 통해 소비자 스스로 합리적인 소비를 할 수 있도록 해야 한다.

제 2 절 제언

본 분석에서 사용된 자료는 한국소비자원의 웹사이트에 게시된 분쟁조정사례로 명확한 기준 없이 선정된 사례이므로, 본 분석결과를 일반화하기에는 한계가 있다. 또한 소비자분쟁조정 사례에 불확실한 내용을 포함한 경우가 있었다. 소비자분쟁조정은 당사자 의견이 중요한 역할을 함에도 불구하고 일부 사례에서는 당사자 일방이 답변을 회피하여 분쟁사안을 명확히 알기 어려운 경우가 있었다. 또한 사실관계 확정이나 처리결과의 근거가 불확실한 경우도 있었다. 이러한 요소들로 인해 연구자가 일정한 기준을 가지고 분류작업을 하였음에도, 분석틀의 설정과 실제적인 분류작업에 있어 연구자의 자의적인 판단이 개입될 소지가 있었다.

향후 본 연구에서 개괄한 소비자분쟁해결을 위한 국내의 분쟁조정위원회의 현황과 역할을 좀 더 면밀히 검토하고, 다양한 소비자분쟁조정사례를 분석함으로써 좀 더 일반화할 수 있는 연구를 기대해 본다.

참 고 문 헌

[국문문헌]

강선희(2012) “소비자 피해구제제도에 관한 고찰: 소액·다수피해자 구제 방안 중심으로,” 중앙대학교 대학원 석사학위논문.

강정혜(2008) “대체적 분쟁해결제도(ADR)로서의 환경분쟁조정과 환경소송,” 환경법연구, 30(3), 185-204.

고형석(2003) 소비자보호법, 세창출판사.

고형석(2010) “한국과 일본의 소비자분쟁조정제도에 관한 연구,” 영남법학, 15(2), 373-410.

권오승(2002) 소비자보호법(제4판), 법문사.

김경배(2005) “한국 대체적 분쟁해결제도(ADR)의 제도화 및 발전방안에 관한 연구,” 산업경제연구, 18(1), 251-274.

김상영(2011) “ADR의 이념론,” 재산법연구, 27(3), 321-361.

김상태(2009) “행정법상 대체적 분쟁해결제도의 허용성에 관한 연구,” 법학연구, 35, 47-66.

김성천(2006) (소비자 분쟁 해결을 위한)알기 쉬운 민법, 한국소비자보호원.

김인숙(2007) “소비자분쟁조정제도의 운영 평가와 발전방향 연구,” 숙명여자대학교 대학원 박사학위논문.

- 김지호(2002) “대체적 분쟁해결제도(ADR)에 대한 법적, 제도적 고찰,” 고려대학교 대학원 석사학위논문.
- 김판기(2009) “소비자의 분쟁해결 및 구제에 관한 OECD 이사회 권고에 대한 고찰,” 법조, 58(5), 417-433.
- 류지태(2004) “행정법상 분쟁조정제도의 비교연구,” 고려법학, 42, 1-19.
- 백병성(2002) “소비자분쟁조정의 활성화 방안 연구,” 정책연구보고서, 2002(12), 1-126.
- 백병성(2009) “소비자 불평행동 결정요인: 한국과 미국의 비교를 중심으로,” 소비자학연구, 20(3), 75-98.
- 손금주(2010) “방송통신위원회의 이용자보호절차 개관,” 경제규제와 법, 3(2), 174-189.
- 양원창(2007), “전기위원회 조직발전방안에 관한 연구,” 서울대학교 대학원 석사학위논문.
- 오성은(2007) “전자상거래에서 소비자피해 구제제도에 관한 연구: 대체적 분쟁해결(ADR)제도를 중심으로,” 한양대학교 대학원 석사학위논문.
- 오승희(2005) “온라인분쟁해결(ODR)의 문제점 및 활성화 방안에 관한 연구,” 중앙대학교 대학원 석사학위논문.
- 유병현(2004) “ADR의 발전과 법원 외 조정의 효력,” 법조, 53(6), 27-72.
- 유재운(2011) “소액다수 소비자 피해구제를 위한 동의명령제도 연구,” 중

앙대학교 대학원 박사학위논문.

이상현(2005), “대체적 분쟁해결제도에 관한 연구: 금융분쟁조정을 중심으로,” 연세대학교 대학원 석사학위논문.

이원철(2009), “행정법에서의 분쟁과 조정에 대한 연구,” 고려대학교 대학원 석사학위논문.

이정운(2010) “방송통신위원회의 재정제도에 관한 연구: 권리구제방안 및 분쟁해결기능 강화를 중심으로,” 고려대학교 대학원 석사학위논문.

이정정(2011) “소비자 보호법에서 피해구제 제도의 연구,” 명지대학교 대학원 석사학위논문.

지혜정(2012) “국내 저작권 분쟁 연구 - 음악저작권 침해사례를 중심으로 -,” 경희대학교 대학원 석사학위논문.

최광선(2010) “법률구조와 ADR의 관계: 대한법률구조공단의 소송전구조를 중심으로,” 고려대학교 대학원 석사학위논문.

최석범(2010) “국가주도형 ADR과 민간주도형 ADR에 관한 연구,” 한국중재학회, 20(3), 71-91.

하명희(2004) “여행 소비자 불평행동에 따른 피해구제 사례분석 연구,” 동아대학교 대학원 석사학위논문.

하혜영(2010) “정부의 대체적 분쟁조정제도에 대한 고찰,” 한국행정학회 동계학술대회, 2010, 1-15.

하혜영(2011) “환경분쟁조정 의 실효성 분석 - 재정결정 불복사건의 법원
제소를 중심으로,” 한국행정학보, 45(1), 77-99.

한국소비자원(2011) 2011 소비자 피해구제 연보 및 사례집.

[그 외 자료]

한국소비자원, <http://www.kca.go.kr>

Abstract

Settlement of Consumer Dispute

- With Special Emphasis on Cases of Consumer Dispute Settlement Commission -

Lee Eun Kyung

Dept. of Consumer Science

The Graduate School

Seoul National University

The damages of consumers come in small amount to many consumers, and thus in many cases it is difficult to relieve the damages. Therefore, it is acknowledged that it is needed to have a ADR(alternative dispute resolution) that can reduce the burden of cost and time in damage relief. Hereupon this study aimed to present the directions of development of the consumer dispute settlement system in Korea through the cases of consumer dispute settlement.

In order to study consumer dispute settlement through case analysis, this study first examined various dispute settlement commissions that can be used for settlement of consumer disputes. Next, this study examined how consumer dispute settlement and consumer damage relief are conducted through the analysis of decisions. The data analyzed are decisions of the Consumer Dispute Settlement Commission posted on the Website of Korea Consumer Agency which are 242 cases in total collected for two years from

2010 through 2011.

The conclusions drawn on the basis of the study are as follows.

First, it is needed to firmly complement the regulations of dispute settlement commissions in Korea for settlement of consumer dispute. As a result of analysis, there were some cases where the laws and ordinances did not regulate on the qualifications of commissioners constituting the commissions, and in many cases, there were no regulations on the period of acceptance of the person directly involved. In addition, there were many dispute settlement commissions with no system exclusion, challenge and abstention of commissioner. These insufficient regulations can cause the weakening of status of dispute settlement commissions ultimately and the lowering of reliability and efficiency of dispute settlement, and thus it is needed to complement the regulations.

Second, it is needed to maintain the dispute settlement commissions in Korea with unity for settlement of consumer disputes. Currently, of the dispute settlement commissions in Korea for settlement of consumer disputes, there are both the ones that deal with general disputes between consumers and traders and also the ones that deal with the disputes in specialized fields, and thus sometimes one case becomes the subject of dispute settlement of several dispute settlement commissions at a time. However, they show differences in the subject of application for dispute settlement, effect of settlement and period of acceptance of the person directly involved, and thus dispute settlement commissions come to have different results on a dispute due to the same case. It is needed to guarantee the autonomy and diversity of each dispute settlement commission depending on their intention of establishment and details of practices, but, we should grope for a plan to maintain the

regulations related to the essence of settlement with unity.

Third, it is needed to emphasize the information policy for protection of consumers and to strengthen the regulations on unfair clause. As a result of analysis of cases of settlement of consumer disputes, some disputes on simple fact relevance were also included, and in case of these disputes, it is difficult to judge after a period of time and to find clear evidence, and thus there was a tendency to settle depending on possibility in settlement of disputes. Many issues related to information were included in the disputes on simple fact relevance, and in many cases the issues included whether one performed his or her duty of explanation or not, whether one notified a special contract or not and so on. In particular, many of these issues appeared in the health and medical products which requires expertise, and the judgment was conducted through indirect estimation including checking the records of diagnosis chart about the duty of explanation of the trader. In view of these occurrences of disputes and solutions, you can see the seriousness of information issues and difficulties in judgment in consumer trades. Therefore, it is needed to even more emphasize the information policy for the fundamental solution of consumer issues.

Moreover, in case of disputes due to exercise of rights of special trades, there were many cases where though there is no basis for disputes because the consumers demand a lawful withdrawal of offer or termination of agreement, the traders unduly refuse on the basis of unfair clause. This means that though there are regulating policies on unfair clause, unfair clause is frequently used in relation to direct consumption, and suggests that it is needed to strengthen the regulation on that.

Fourth, for the efficient operation of dispute settlement system, the

cases in which the basis of disputes is weak or the responsibility of dispute settlement is clear should be actively solved in the stage of consultation and recommendation for mutual agreement. As a result of analysis of cases of settlement of consumer disputes, the disputes due to the exercise of rights of special trades were the second most next to those due to the illegal acts of traders, and all of them were simple disputes on return. These disputes could be easily solved by applying the Act on Special Trades, and were the cases in which it is clear that the traders were unduly refusing the lawful rights of consumers also in view of the actual aspects of them. In addition, as a result of analysis of cases of settlement of consumer disputes, a number of disputes on settlement plans were discovered. In particular, more disputes on settlement plans were found in relation to the exercise of rights of special trade than to the illegal acts of traders, and more in relation to the disputes on return than to compensation for damages. The disputes on pure settlement plans with no combination with disputes on responsibility are the cases with agreement on where the responsibility lies, and thus it is considered that the disputes on settlement plans for exercise of rights of special trades or simple issues on return are not the cases that will reach the stage of settlement. The fact that many cases of these sorts appear in the settlement of disputes suggests that the resources are wasted in the current operation of the consumer dispute settlement system.

Further, in the cases of settlement of consumer disputes, the applicants of settlement of consumer disputes were consumers or family members of consumers with no exception, and the ratio of adoption of arguments of the person directly involved for the determination in the direction of demand of consumers was by far

higher. This tells that the system of consumer dispute settlement functions as an agency of relief of damages of consumers rather than settlement of disputes. Currently, the system of consumer dispute settlement is operated under the lead of administrative agencies in Korea, and the agency in charge is also Korea Consume Agency, and the reality is that the function of settlement of consumer disputes remains at simple relief of damages. Considering the characteristics of consumer disputes, the functions of relief of consumer damages are demanded, but, excessive function of damage relief can hinder the efficiency of settlement of consumer disputes.

Therefore, it is needed to arrange a complement including letting the cases that do not need to come to the stage of settlement be actively solved in the stage of consultation and recommendation for agreement for the efficient operation of system of dispute settlement. In addition, traders are required to have the basic understanding on the laws related to consumers so that they will not unduly refuse the lawful rights of consumers.

Fifth, consumers should be induced to consume reasonably through consumer education. Of the cases of settlement of consumer disputes, there were many cases due to the causes attributable to consumers on trade such as the exercise of right of withdrawal of offer due to the simple change of mind of consumers and the termination of agreement of continued trade due to a reason of consumers. These kinds of exercise of rights are legal according to the current law, but, it cannot be called a reasonable consumption, and consumers should be enabled to consume reasonably for themselves through consumer education.

It is expected that from now on the studies that can more closely examine the realities and roles of dispute settlement commissions for

solution of consumer disputes in Korea summarized in this study and more generalize by analyzing various cases of settlement of consumer disputes will be conducted.

keywords : consumer dispute settlement, consumer dispute, cases of settlement of consumer dispute, relief of damages of consumer, ADR

Student Number : 2010-23630